	PROCEDURĂ SOLUTIONARE RECLAMATII	Cod:
	Titlul procedurii:	Pagina: 1 din: 3
	Solutionare Reclamatie	Edi ia: 1
		Revizia: 0

BUN DE
DIFUZARE
EXEMPLAR NR.: _

Modalitatile de inaintare a reclamatilor:

- prin telefon la numarul 021/ 200 93 93
- prin e-mail la adresa : rezidential@ilink.ro
- prin depunerea de reclamatii scrise direct la punctele de prezenta Ilink
-

Este obligatoriu ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare ale reclamantului, respectiv numele, detaliile de contact, cod abonat precum si adresa exacta a locatiei pentru care se formuleaza reclamatia.


Termenul de rezolvare a reclamatiei este de maxim 2 zile lucratoare de la semnalarea deficientei tehnice de catre utilizator.

In urma receptionarii reclamatiei de catre departamentul tehnic, se va deschide un tichet cu numar unic de inregistrare, tichet care contine datele de identificare ale clientului cat si problema semnalata, iar clientul va primi numarul de tichet deschis in urma solicitarii sale.

Echipa tehnica care primeste solicitarea clientului se deplaseaza la client si pe baza unei fise de interventie solutioneaza problema .

Tichetul se va inchide numai cu acordul clientului dupa remedierea deficientei tehnice sesizate.

In cazul in care litigiul nu este solutionat pe cale amiabila cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANC sau la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor sau posibilitatea utilizatorului de a se adresa instantei competente.

	PROCEDURĂ SOLUTIONARE RECLAMATII	Cod:
	Titlul procedurii:	Pagina: 2 din: 3
	Solutionare Reclamatie	Edi ia: 1
		Revizia: 0

Fisa de interventie

Cod client: /


NR:

Nume client:			
Tip sesizare:		Numar contract:	
Data sesizarii:		Data alocarii:	
Programare: _ _ / _ _ / _ _ , ora _ _ / _ _	Telefon (fix)		Telefon (mobil)
Adresa:			
Ip details / Mac / Auth:	Ip: Gw:		
	Netmask:		
Defect semnalat:			
Detalii defect:			Update-uri ulterioare:

Problema constatata:			
Probleme client:		Probleme iLink:	
NIC defect/ dezactivat		Lipsa alimentare electrica:	
NIC neconfigurat / configurat gresit		Link cutie:	
Conectorizare		Link nod	
Virusi / PC defect / Firewall		Conflict de IP :	
Indisponibilitate/in asteptare		Mac blocat:	

Mod de rezolvare:

Executanti lucrare:	Durata interventiei:		Materiale utilizate:
	Sosire client:	Plecare client:	
			Nu

	PROCEDURĂ SOLUTIONARE RECLAMATII		Cod:
	Titlul procedurii:		Pagina: 3 din: 3
	Solutionare Reclamatie		Edi ia: 1
			Revizia: 0

Materiale consumate:	Tip Fibra	Fibra (m)	Utp (m)	Ftp (m)	Triple (buc)	Stecher (buc)	Cuple (buc)	Cablu electric	Cutii (buc)
	Diblu(buc)	Holsurub (buc)	Cleme	Canal cablu	Pig-tail (buc)	Furnituri (set)	Cib-uri (buc)	Casete sudura (buc)	Mufe (buc)
	Alte tipuri:			Serie echipament:					

Observatii client:	
Stadiu interventiei:	Semnaturi
<p align="center">Finalizata n derulare</p> <p>La data ___/___/___</p> <p>Conexiunea la internet este in parametrii contractati</p>	<p>Client: Serie / Nr. BI: CNP:</p>