

Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor S.C. Unirea El Nino SRL

Procedura prezintă metodologia de înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la reclamațiile/sesizările beneficiarilor , privind serviciul de access la rețeaua de transmisii date U.E.N. .

DOMENIU DE APLICARE

Procedura este aplicată în cadrul **SC Unirea El Nino SRL** pentru rezolvarea reclamațiilor care privesc:

- a) serviciul comercial de furnizare serviciul de access la rețeaua de transmisii date U.E.N.;
- c) serviciul de racordare la rețeaua de transmisii date U.E.N.;
- d) calitatea serviciului furnizat de SC Unirea El Nino SRL;
- e) alte aspecte legate de desfășurarea activității comerciale de access la rețeaua de transmisii date U.E.N.;
- f) aspecte privind tarifele practicate și situația plăților beneficiarului.

Termenul general de răspuns la cereri și sesizări este de 30 de zile, cu excepția situațiilor în care sunt reglementări specifice.

OBSERVAȚIE: Procedura nu se aplică pentru reclamațiile privind:

- acordarea de despăgubiri pentru deteriorarea echipamentelor și a aparaturii electronice deoarece

beneficiarul este singurul responsabil pentru siguranța și funcționalitatea acestora .

S.C. Unirea El Nino srl **NU** va despăgubi sub nici o formă defectiunile aparute la echipamentele și aparatura electronică a **beneficiarului** și nici bagubele suferite de către **beneficiar** prin utilizarea serviciului contractat , pe toată perioada contractuală.

Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor

Reclamații scrise

Reclamațiile scrise adresate prin poștă, fax sau depuse la registratura , se evidențiază în Registrul de intrare/ieșire al furnizorului cu numărul de înregistrare și data care vor fi consemnate și pe reclamație.

Reclamațiile scrise adresate prin

- poștă , vor fi trimise la adresa : Str. Unirii nr. 94A, BL. G1, Constanta
- fax, vor fi trimise la nr. : 0241 610870
- email , vor fi trimise la adresa : unireaelnino_office@yahoo.com
- depuse la **Sediul Firmei**

vor fi înregistrate în registrul furnizorului, fiind alocat un număr de intrare. Acest număr, precum și data, vor fi consemnate pe reclamație. Beneficiarul va fi informat asupra numărului de înregistrare a documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal, răspunsul reclamației făcând referire la acel număr.

Reclamații/sesizări verbale

Reclamațiile/sesizările verbale pot fi primite:

- telefonic: - Tehnic (semnalare întreruperi funcționalitate sau funcționare defectuoasă) 0722 462287
- telefonic: - Call Center - Serviciul Informații Clienti (contracte, documente, facturi, servicii); 0241 610870
- telefonic / personal: - Centrele de Relații cu Clientii. 0241 610870

Serviciu disponibil prin apelarea numerelor de telefon la tarif standard
Luni până Vineri în intervalul orar 10 – 18.
Sambata în intervalul orar 10 – 14.

Reclamațiile/sesizările adresate verbal vor fi înregistrate în Sistemul Informatic, beneficiarul fiind informat asupra numărului alocat. În cazul în care beneficiarul care a depus o reclamație scrisă consideră nesatisfăcătoare soluția propusă de către furnizor, se poate adresa autorităților abilitate ale statului :

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor <http://www.anpc.gov.ro>
- Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM <http://ancom.org.ro>

sau se poate adresa instanței judecătorești competente.

Sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente din cadrul companiei U.E.N. . Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenii contractuali și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail , telefon) într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației.

În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal datorită efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a reclamației este de 90 de zile de la înregistrarea sesizării; în acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului inițial de soluționare de 30 de zile.