

**PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR
PRIMITE DE LA UTILIZATORII FINALI**

Prezenta procedura reglementeaza procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali care beneficiaza de servicii de comunicatii electronice furnizate de Euroweb Romania .

a) Modalitatile in care utilizatorul final poate inainta o reclamatie (telefon, fax, e-mail, serviciu postal);

Pentru diverse sesizari sau reclamatii clientul ne poate contacta telefonic, prin fax, email sau prin serviciu postal.

b) Date de contact pentru primirea reclamatiiilor;

Numerele de telefon si adresa de email la care ne pot contacta clientii sunt :

- Telefon +40317100071
- prin fax la numarul +40317100072
- prin e-mail la adresa : customer.service@euroweb.ro, office@ew.ro
- prin posta, catre S.C. Euroweb Romania S.A., Str. Lipscani, nr. 102, Nouveau Center, et.3, sector 3, Bucuresti

c) denumirea, adresa si programul de lucru al compartimentului insarcinat cu primirea si inregistrarea reclamatiiilor;

Compartimentul care se ocupa de rezolvarea reclamatiiilor primite de la clienti se numeste Departamentul Customer Services. Programul de lucru este de luni-vineri, de la ora 8:30-17:30. Adresa de corespondenta : Str. Lipscani, nr. 102, Cladirea Nouveau Center, et. 3, Bucuresti

d) termenul maxim pentru depunerea reclamatiei;

Termenul maxim pentru depunerea reclamatiei este de 48 ore de la sesizarea defectiunii/disfunctionalitatii

e) termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor :

Euroweb se obliga sa analizeze reclamatiiile si cererile Clientului si sa le rezolve, in maxim 48 de ore de la inregistrare, cu mentiunea ca in functie de complexitatea interventiei, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore.

Exceptie fac situatiile in care aparitia unui caz de forta majora impiedica remedierea deranjamentului/disfunctionalitatii ce face obiectul reclamatiei/cererii in termenele mentionate la alineatul precedent. In aceasta situatie, termenul de solutionare a reclamatiei/cererii va fi de maxim 7 zile de la incetarea cazului de forta majora. Prevederile art.16 din Contract sunt aplicabile.

f) despagubirile aplicabile in cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatiei

In cazul in care Euroweb nu isi indeplineste corespunzator obligatiile contractuale, altele inasa decat cele referitoare la furnizarea Serviciului sau la nivelul de calitate al acestuia, si Clientul considera ca drepturile sale au fost afectate, acesta va sesiza in scris Departamentului Serviciu Clienti al Euroweb incalcarea respectiva in termen de maxim 2 zile de la producerea acesteia. Departamentul Serviciu Clienti al Euroweb care poate fi sesizat la adresa de corespondenta strada Lipscani, nr. 102, cladirea Nouveau Center, etaj 3, Sector 3, Bucuresti sau de e-mail customer.service@euroweb.ro sau de fax +40317-100072 va analiza in termen de 10 zile lucratoare de la depunere sesizarea Clientului pentru a constata daca Euroweb nu si-a indeplinit corespunzator obligatia contractuala invederata. In cazul in care in urma unei asemenea analize, Euroweb apreciaza ca sesizarea Clientului este intemeiata, va

proceda la acordarea de despagubiri Clientului in cuantum de pana la cel mult 5 % din valoarea abonamentului lunii urmatoare, procent ce va fi scazut din valoarea urmatoarei facturi cu titlul de reducere comerciala. Clientul va fi informat telefonic sau prin e-mail sau prin fax sau prin sms cu privire la solutionarea sesizarii.

g) termenul maxim de remediere a deranjamentelor, data de la care acesta se calculeaza, precum și despagubirile aplicabile in cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor;

Euroweb se obliga sa analizeze reclamatii si cererile Clientului si sa le rezolve, in maxim 48 de ore de la inregistrare, cu mentiunea ca in functie de complexitatea interventiei, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore.

In cazul in care Clientul nu va putea utiliza serviciul furnizat datorita unor defectiuni datorate exclusiv culpei Euroweb, precum defectiuni in retea / sistemul Euroweb, si a caror remediere cade in sarcina Euroweb, la solicitarea Clientului, Clientul este indreptatit la o despagubire convenita de parti ca fiind o reducere proportionala a valorii abonamentului lunii urmatoare, respectiv valoarea lunara a abonamentului pentru luna urmatoare celei in care Clientul nu a putut utiliza serviciile va fi reduca proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despagubiri. Reducerea valorii lunare a abonamentului se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare perioadei de nefunctionare.

h) modalitatile si termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru solutionarea reclamatiei sale, precum si, in cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de solutionare;

Clientul este informat telefonic sau prin email despre statusul reclamatiei in maximum 48 ore de la depunerea reclamatiei.

i) in cazul in care litigiul nu este solutionat pe cale amiabila cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instantei competente.

Utilizatorii se pot adresa ANCOM in vederea solutionarii litigiilor nerezolvate pe cale amiabila cu furnizorii de servicii de Comunicatii electronice, ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 privind comunicatiile electronice. Astfel, inainte de a se adresa ANCOM, utilizatorii trebuie sa parcurga procedura de solutionare a litigiilor stabilita prin contractele incheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice destinate publicului. In cazul in care, dupa parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este solutionat pe cale amiabila, utilizatorii se pot adresa ANCOM in conditiile stabilite de prevederile Deciziei presedintelui ANRC nr. 480/2010. Sesizarile utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratura, prin posta, fax sau prin posta electronica.

Clientul are totodata posibilitatea ca, in cazul nerezolvarii pe cale amiabila a neintelegerilor intervenite in derularea contractului incheiat cu Euroweb, sa se adreseze, pentru solutionarea acestora, Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului (in cazul persoanelor fizice) sau instantelor judecatoresti competente de la sediul Euroweb (in cazul persoanelor juridice).