

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA CLIENTI

a) Modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu postal);

Pentru diverse sesizări sau reclamații clientul ne poate contacta telefonic, prin fax, email sau prin serviciu postal.

b) Date de contact pentru primirea reclamațiilor;

Numerele de telefon și adresa de email la care ne pot contacta clienții sunt :

- Telefon +40317100071
- prin fax la numărul +40317100072
- prin e-mail la adresa : customer.service@euroweb.ro, office@ew.ro

c) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor;

Compartimentul care se ocupa de rezolvarea reclamațiilor primite de la clienți se numește Departamentul Customer Services. Programul de lucru este de luni-vineri, de la ora 8:30-17:30. Adresa de corespondență : Str. Lipscani, nr. 102, Clădirea Nouveau Center, et. 3, București

d) termenul maxim pentru depunerea reclamației;

Termenul maxim pentru depunerea reclamației este de 48 ore de la sesizarea defectiunii/disfuncționalității

e) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor :

Euroweb se obliga să analizeze reclamațiile și cererile Clientului și să le rezolve, în maximum 48 de ore de la înregistrare, cu mențiunea că în funcție de complexitatea intervenției, acest termen poate fi prelungit cu cel mult 48 ore.

Excepție fac situațiile în care apariția unui caz de forță majoră împiedică remedierea deranjamentului/disfuncționalității ce face obiectul reclamației/cererii în termenele menționate la alineatul precedent. În această situație, termenul de soluționare a reclamației/cererii va fi de maximum 7 zile de la încetarea cazului de forță majoră.

Prevederile art.16 din Contract sunt aplicabile.

f) modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare;

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

g) în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente.

Utilizatorii se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicatii electronice, ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 privind comunicatiile electronice. Astfel, înainte de a se adresa ANCOM, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura desoluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice destinate publicului. În cazul în care, după parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANCOM în condițiile stabilite de prevederile Deciziei prezedintelui ANRC nr. 480/2010. Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANCOM direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică

Clientul are totodata posibilitatea ca, în cazul nerezolvării pe cale amiabilă a neînțelegerilor intervenite în derularea contractului încheiat cu Euroweb, să se adreseze, pentru soluționarea acestora, instanțelor judecătorești competente de la sediul Euroweb.

S.C. Euroweb Romania S.A.

Nume și Prenume

Funcția