

ANEXA B – LA CONTRACTUL DE FURNIZARE SERVICII NR DIN DATA DE
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 +4031 710 00 00
- prin fax la numărul +4031 710 00 72
- prin e-mail la adresa : customercare@euroweb.ro

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

Departamentul 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 constatarea disfuncționalității.

e) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor :

Euroweb se obligă 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 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. 9 din Contract sunt aplicabile.

f) modalitățile și termenul de informare a Clientului cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a Clientului 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, Clientul are dreptul de a se adresa ANCOM sau altor proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau instanței competente.



Euroweb Romania S.R.L.

Nouveau Center, Str. Lipscani nr. 102, et. 3, sector 3,

București, cod poștal 030039

Tel +4031 710 00 00

Fax +4031 710 00 72

E-mail: office@euroweb.ro

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu Euroweb, ocazionate de furnizarea Serviciilor dacă în termen de 60 de zile disputa nu este soluționată amiabil.

Clientul are totodată 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 potrivit CCG.

S.C. Euroweb Romania S.R.L.

Nume și Prenume

Funcția