

PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR

#1. Interpretare

Prezentul act reglementează procedura de examinare a reclamațiilor primite de la clienții UNIFLUX-LINE privind serviciile transport date furnizate de către Uniflux-Line S.A.

#2. Definiții

Termenul de mai jos scris cu majuscule, atunci când este utilizat în această procedură, este definit după cum urmează:

"Reclamație" solicitare a clientului UNIFLUX-LINE de soluționare a unor situații considerate de către acesta drept abatere de la condițiile contractuale de chirie circuite și servicii transport date, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

#3. Cerințe privind оформarea reclamației

O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- a. Denumirea reclamantului
- b. Numărul contractului și data semnării acestuia
- c. Obiectul reclamației (esența problemei abordate, când s-a produs situația reclamată, tipul serviciului afectat)
- d. Adresa poștală a reclamantului la care urmează să fie expediat răspunsul (dacă acesta dorește ca comunicarea să fie expediată la altă adresă decât cea menționată în prealabil în cadrul contractului), cu excepția cazului în care clientul solicită ca răspunsul să fie comunicat verbal.
- e. Data depunerii reclamației
- f. Numele, prenumele persoanei care a expediat reclamația în numele clientului, care declară și garantează că a fost pe deplin împuternicit să semneze această reclamație și că au fost întreprinse toate măsurile necesare pentru a autoriza semnarea prezentei reclamații
- g. Semnătura reclamantului.

#4. Modalități de notificare și comunicare a reclamației

Clienții pot adresa reclamațiile în limba română sau rusă prin apel la Serviciul Suport și Mentenanță a Rețelei, de luni până vineri, între orele 09:00 - 18:00, iar sâmbăta și duminica, și în zilele de sărbătoare, între orele 10:00 - 17:00:

- la numerele
022 817444
sau 069111894
sau 069111893

În scris:

- prin poștă, către Uniflux-Line S.A., str. Serghei Lazo 40, MD - 2004 Chișinău;
- la sediul Uniflux-Line din str. Serghei Lazo 40, Chișinău, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare;
- prin fax, la numărul 022 278398, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare;
- prin e-mail, la adresa dinu.tsurcanu@uniflux-line.net, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.

#5. Termenul de examinare a reclamațiilor

UNIFLUX-LINE va expedia clientului răspunsul la reclamația adresată în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar pentru reclamațiile care necesită investigații adiționale – de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data recepționării reclamației.

Reclamațiile primite în alt interval de timp decât cel menționat mai sus (zilele legale de odihnă sau de sărbătoare) se consideră recepționate în următoarea zi lucrătoare.

#6. Răspuns la reclamație

Pentru orice reclamație primită în scris de la client, care corespunde cerințelor menționate mai sus, UNIFLUX-LINE va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu UNIFLUX-LINE.

Cu consimțământul clientului, răspunsul la reclamație poate fi comunicat verbal.

Pentru reclamațiile adresate verbal, nu se prevede expedierea unui răspuns scris.

#7. Ore de audiență

Audiența cu administrația UNIFLUX-LINE are loc în fiecare luni, cu excepția zilelor de sărbătoare, între orele 14:00 - 17:00, la sediul Uniflux-Line S.A. din str. Serghei Lazo 40, Chișinău.

Programarea pentru audiență se face de marți până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 817444 sau personal la sediul Uniflux-Line S.A. din str. Serghei Lazo 40, Chișinău.

După programare, solicitantul va primi o confirmare verbală despre data, ora și locul audienței.

#8. Soluționarea litigiilor

Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, clientul se poate adresa:

- a. Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
- b. Instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Prezentele reclamații și litigii sunt guvernate de și vor fi interpretate în conformitate cu legislația Republicii Moldova.