

Procedura de tratare a reclamațiilor Clienți persoane juridice(B2B)

1. Modalitățile în care clientul poate înainta o reclamație:

1. 1. Clientul are la dispoziție următoarele canale de comunicare, prin intermediul cărora poate sesiza aspecte referitoare la utilizarea serviciilor UPC:

Departamentul de Relații cu Clienții: **031-1000 405** (apel gratuit din rețeaua UPC)

cel mai apropiat Centru de Relații cu Clienții

prin poșta electronică, la adresa: clienti@upcbusiness.ro

fax: **031-1000165**

2. Denumirea, adresa și programul de lucru ale departamentului responsabil cu primirea și înregistrarea reclamațiilor:

Departamentul de Relații cu Clienții (la telefon **031-1000 405**)

Program: Luni - Vineri, între orele 08:00 - 21:00

Sâmbătă, între orele 08:00 - 18:00

Departamentul de Relații cu Clienții (e-mail la clienti@upcbusiness.ro, pe site-ul www.upc.ro și la fax **031-1000 165**)

Adresa: Str. Constantin Brâncuși nr. 147, cod 400458, Cluj-Napoca, Jud. Cluj

Program: Luni - Vineri, între orele 09:00 - 20:00

Cel mai apropiat Centru de Relații cu Clienții

3. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor:

Reclamații diverse: **30 de zile**

Nefuncționarea serviciului: **24 - 72 ore**, de la înregistrarea reclamației beneficiarului,

dacă soluționarea acesteia este de competența exclusivă a UPC

4. Modalitățile și termenul de informare a clientului:

4. 1. **Modalitatea de informare** a clientului cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale: prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamația

4. 2. **Termenul de informare** a clientului cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale:

Reclamații diverse: **7 zile**

Nefuncționarea serviciului: **24 ore**

5. Termenul de informare a clientului, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim:

5. 1. **72 ore** de la expirarea termenului de soluționare a reclamației

6. Soluționarea litigiilor:

6. 1. În cazul în care este nemulțumit de modul în care i-a fost soluționată reclamația, clientul are dreptul de a înainta o petiție la:

6.1.1. **Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M.)**, astfel:

 în scris, la adresa sediului central al A.N.C.O.M. (**Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, Cod 030925, București**) sau la sediile oficiilor teritoriale ale A.N.C.O.M. (în aceste cazuri, petiția trebuie să cuprindă în mod obligatoriu numele și prenumele petiționarului, precum și adresa unde acesta urmează să primească răspunsul)
 prin poșta electronică, la adresa **relatii cu publicul@ancom.org.ro**
 folosind formularul on-line, pe site-ul **www.ancom.org.ro**

Conform Art. 16, alin. (2) din Condițiile generale ale Contractului de prestări-servicii:

„Eventualele litigii intervenite între părți în legătura cu executarea obligațiilor decurgând din prezentul contract care nu au fost soluționate pe cale amiabilă vor fi supuse soluționării instanțelor judecătorești competente la sediul pârâtului.”