

## PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR ÎN CADRUL SC „STARNET SOLUȚII” SRL

Procedura de examinare a reclamațiilor este elaborată întru executarea Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (Agenție) nr. 48 din 10 septembrie 2013.

Clienții serviciilor Concernului StarNet sunt în drept să pretindă remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea reclamațiilor.

### **Obiectul reclamațiilor:**

Prezenta procedură reglementează modalitatea de examinare a reclamațiilor primite de la clienții StarNet Soluții (persoane fizice și juridice) privind serviciile de comunicații electronice furnizate de StarNet Soluții.

### **Definiția:**

Reclamația reprezintă exprimarea (scrisă sau verbală) a insatisfacției clientului StarNet Soluții cu referire la serviciile contractate și/sau calitatea deservirii și solicitarea de rezolvare a situației, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

### **Modalități de depunere a reclamațiilor:**

Reclamațiile pot fi depuse în una din următoarele forme:

→ **Personal:**

Prin înscrierea sesizărilor/reclamațiilor în Condica de sugestii și reclamații, amplasate în Centrele Comerciale în locurile ușor accesibile și vizibile pentru clienți. Adresele, telefoanele și orarul de lucru a Centrelor Comerciale pot fi obținute de la angajații oficiilor sau de pe site-ul oficial: [www.starnet.md](http://www.starnet.md)

→ **Prin Poștă:**

Prin expedierea unei scrisori la adresa: or.Chișinău, str.Columna 170, MD-2004.

→ **Prin Email:**

Prin expedierea unui mesaj prin poșta electronică, la adresa: [reclamatii@starnet.md](mailto:reclamatii@starnet.md) (pentru persoane fizice și juridice)

→ **Din Cabinetul Personal (în curs de elaborare)**

### **Conținutul reclamației:**

În reclamație este necesar de specificat următoarea informație:

1. Numele și Prenumele reclamantului;
2. Datele de contact: adresa poștală, nr.de telefon sau adresa de e-mail a reclamantului la care se va putea obține informații suplimentare și prezentarea răspunsului;
3. Data depunerii reclamației;
4. Esența problemei abordate în reclamație;
5. De indicat dacă clientul solicită sau nu un răspuns oficial. În cazul lipsei acestei opțiuni, transmiterea răspunsului va rămâne la discreția furnizorului;
6. Modalitate prin care se dorește primirea răspunsului la reclamație.

Toate reclamațiile depuse în scris de către client vor fi înregistrate în Registrul de Reclamații, ținut în modul stabilit.

**Termenii de examinare și tratare a reclamațiilor:**

Reclamațiile se vor examina în termen ce nu va depăși 15 zile calendaristice de la data recepționării reclamației, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară - cel mult 30 de zile calendaristice de la data recepționării reclamației.

Reclamațiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.

**Modalitatea de comunicare a răspunsului la reclamație:**

Rezultatul examinării oricărei reclamații primite în scris de la abonat/utilizator, se va aduce la cunoștința reclamantului în scris, prin intermediul oficiilor poștale (prin scrisoare recomandată) sau e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în reclamație sau în contractul clientului cu indicarea: către SRL "StarNet Soluții". Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi oferit clientului în mod verbal.

În cazul lipsei datelor de contact, rezultatele examinării reclamației nu vor fi transmise reclamantului.

**Litigii:**

Pentru orice litigiu apărut din/sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, clientul este în drept să se adreseze la:

- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), [www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)
- Agenția pentru Protecția Consumatorilor (pentru persoane fizice), [www.consumator.gov.md](http://www.consumator.gov.md)
- Instanțele de judecată competente din Republica Moldova.

**Administrația**  
**SC "StarNet Soluții" SRL**