Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

– persoane fizice sau juridice –

Scopul

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice sau juridice ai Enigma-System.net SRL (în continuare, Enigma-System) care beneficiază de servicii preplătite.

Definiții

Clienții persoane juridice, sunt strict acei clienți care la momentul unei achiziții de produse sau servicii (mai precis înainte de realizarea plății efective a produselor sau serviciilor) solicită emiterea unei facturi, indicând ca Beneficiar numele unei persoane juridice și precizând obligatoriu codul de identificare fiscală, precum și (opțional) celelalte detalii specifice persoanelor juridice (număr registrul comerțului, adresa sediului social, contul bancar).

Clienții persoane fizice, sunt restul clienților care nu s-au declarat ca fiind persoane juridice. Un client ce inițial s-a declarat persoană juridică, nu se mai poate regăsi simultan și ca persoană fizică.

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali Enigma-System de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, solicitare la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

Definițiile prevăzute în „*Termeni și condiții generale*” pentru utilizarea serviciilor preplătite Enigma-System sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

Modalitățile de adresare a reclamației

Prezentele modalitățile de adresare a reclamației sunt valabile pentru toate serviciile prestate de Enigma-System, inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Enigma-System rezultând din prevederile Art. 3 și Art. 4 alin.(1) din Regulamentul UE 2120/2015 de stabilire a unor măsuri privind garantarea accesului la internetul deschis.

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de Enigma-System pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

<u>verbal</u>

- exclusiv telefonic, oricând prin apel la Serviciul Clienți, la numărul gratuit **0800 123 123**, disponibil non-stop.

<u>în scris</u>

- prin SMS trimis la numărul gratuit **0800 123 123**, disponibil non-stop
- prin poștă, către Enigma-System.net SRL, Șos. Nordului nr. 62B, sector 1, București

- la adresa www.enigma-system.net apoi în secțiunea de contact
- prin e-mail la adresa reclamatii-clienti@enigma-system.net

Termene

Termenul maxim de remediere a deranjamentelor pentru clienții existenți este:

- pentru serviciul de voce și SMS, 8 de ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Enigma-System, ca de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Enigma-System, etc.
- pentru serviciile de date mobile și fixe, 10 de ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Enigma-System, ca de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Enigma-System, etc.

Clientul care beneficiază de servicii preplătite poate adresa reclamații către Enigma-System în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu creditul contestat și/sau serviciile contestate, precum și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa.

Enigma-System va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației acestuia.

Clientul poate contesta valoarea serviciilor facturate prin formularea unei reclamații scrise către Enigma-System, în termen de 30 de zile calendaristice de la data evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate contestate. Enigma-System va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia. Totuși, pentru reclamațiile care necesită investigații complexe, termenele precizate anterior, necesare Enigma-System pentru formularea răspunsului la reclamația Clientului, se pot prelungi până la 45 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației. În această situație, Clientul va fi contactat de către Enigma-System în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii reclamației și va fi informat cu privire la stadiul intermediar de soluționare a reclamației sale. Totodată, clientul va fi notificat de faptul că datorită unor investigații complexe de natură tehnică va primi un raspuns final în maxim 45 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrarii reclamației sale.

Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 2 minute de la momentul primirii ei de către Enigma-System.

Modalități de tratarea a reclamațiilor

Clientul are obligația ca, înainte de a se adresa către autorități sau către o instanță, să se adreseze în prealabil cu o reclamație înaintată către Serviciul Clienți al Enigma-System. Ulterior primirii unei astfel de reclamații primite de la client – adresată în scris sau verbal – Enigma-System va emite un răspuns verbal sau scris, în termenul specificat mai sus.

Orice reclamație primită de la Client - adresată în scris sau verbal, primește automat un număr unic de înregistrare, alocat de sistemul de gestiune al documentelor electronice. Fiecare reclamație se încadrează, în funcție de natura sa, în categoria de serviciu sau produs la care aceasta face referire. Toate detaliile despre reclamația clientului și documentele primite de la

client (în scris sau verbal) sunt atașate reclamației. Rezolvarea reclamației parcurge un proces de investigare și soluționare.

Dacă în urma primirii răspunsul motivat la reclamația formulată, Clientul consideră că soluționarea nu îl avantajează sau nu este corectă, acesta are dreptul să facă apel la răspunsul primit de la Serviciul Clienți al Enigma-System, depunând obligatoriu în scris această cerere în termen de 10 zile calendaristice de la primirea răspunsului inițial.

Enigma-System va transmite Clientului răspunsul motivat la noua reclamație formulată în termen de maxim 10 de zile calendaristice de la data primirii acesteia. Noul răspuns va reprezenta soluționarea definitivă la reclamația inițială a clientului.

Litigii

Enigma-System va încerca întotdeauna soluționarea oricăror litigii pe cale amiabilă.

Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legatură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, precum și dacă în urma primirii noului răspuns la reclamația în apel (apelul clientului la răspunsul reclamației inițiale), Clientul se consideră în continuare nedreptățit, atunci acesta se poate adresa:

- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului (ANPC), situație valabilă exclusiv pentru clienții persoane fizice.

De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor de judecată competente.

Modalitățile de informare

Pentru orice reclamație primită de la client – adresată în scris sau verbal, Enigma-System va emite un răspuns verbal sau scris, printr-un SMS, e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client.

Pentru reclamațiile adresate verbal către Enigma-System (telefonic, prin Serviciul Clienți), clientul este informat asupra termenului estimativ de răspuns, iar la înregistrarea reclamației sale în sistemul de gestiune al documentelor electronice, primeste inclusiv prin mesaj scris termenul estimativ de răspuns precum și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

În cazul în care clientul dorește să primească informații despre parcursul reclamației sale până la emiterea răspunsului inițial sau final, acesta se poate adresa verbal (prin apel la Serviciul Clienți) sau online, în pagina web dedicată administrării contului de client.