INFOTEK BUSINESS SOLUTIONS S.R.L.
CUI RO17294768 – ORC J19/227/2005 – C.S. 200 lei – Cont : RO20RNCB0159015448300001 – B.C.R.
530212 Miercurea-Ciuc, jud. Harghita, B-dul Timişoarei nr. 24/17, Tel.: 0745-948.285, Fax: 0366-810.533
E-mail: internet@mciuc.net , Website: http://www.i-tek.ro, http://www.mciuc.net

Nr. înreg. 7/2012

PROCEDURĂ

privind soluționarea reclamațiilor – persoane fizice

1. **Modalitățile prin care clientul poate înainta o reclamație**
   a. Serviciul de suport tehnic: **0743-809.360**
   b. Prin e-mail: **internet@mciuc.net sau prin sistemul online de ticketing la http://www.mciuc.net**
   c. Fax: **0366-810.533**
   d. Letric: **B-dul Timișoarei nr. 24/17, 530212 Miercurea Ciuc, jud. Harghita**
2. **Denumirea, adresa și programul de lucru de primire și înregistrare a reclamațiilor**
   a. Serviciul de suport tehnic: **0743-809.360**
   Program: L-V 9-22, S-D 10-14, exclusiv sărbători legale
   b. Sistemul online de ticketing, fax și letric
   Program: non-stop
3. **Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor**
   a. Reclamații diverse: maxim **15 zile**
   b. Deranjamente și defecțiuni: maxim **72 ore** – dacă soluționarea depinde exclusiv de Infotek
4. **Modalitățile și termenul de informare a clientului**
   a. Modalitatea de informare privind rezultatul demersurilor efectuate în sensul soluționării reclamației sale: prin canalul de comunicare utilizat pentru a depune reclamația, preponderent telefonic (dacă este posibil)
   b. Termenul de informare privind rezultatul demersurilor efectuate în sensul soluționării reclamației sale:
      i. Reclamații diverse: 30 zile
      ii. Deranjamente și defecțiuni: maxim 72 de ore
5. **Termenul de informare a clientului în cazul nesoluționării reclamației**
   a. În termen de maxim 24 ore după expirarea termenului de soluționare a reclamației
6. **Soluționarea litigiilor**
   a. În cazul în care clientul este nemulțumit de soluționarea reclamației, acesta are dreptul de a înainta o sesizare către:
      i. **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor**, personal la Oficiul Județean din județul Harghita, prin poștă, expediind reclamația pe adresa Oficiului Județean sau la sediul central al ANPC: B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, București, cod poștal 011865, telefonic la numerele 021-311.18.62, 021-311.22.62, prin e-mail la adresa office@anpc.gov.ro sau folosind formularul online de pe site-ul http://www.anpc.gov.ro.
      ii. **Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații,** în scris la adresa sediului central al ANCOM (Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, București, cod poștal 030925) sau la sediile oficiilor teritoriale ale ANCOM (în aceste cazuri petiția trebuie să cuprindă în mod obligatoriu numele și prenumele petiționarului, precum și adresa unde urmează să primească răspunsul), prin e-mail la adresa relatii_cu_public@ancom.org.ro, sau folosind formularul online disponibil pe site-ul http://www.ancom.org.ro.
   b. Conform Contractului de prestări servicii semnat de client, la punctul 7.1. se precizează faptul că: *„Orice litigiu se va rezolva pe cale amiabilă. Dacă acest lucru nu este posibil, părțile se pot adresa instanțelor de judecată de pe raza municipiului Miercurea Ciuc”*.

Administrator,
Daniel BŐJTE

Miercurea Ciuc
3 ianuarie 2012