

PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR

1. 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 a.2013.
2. Clienții serviciilor grupului de companii "StarNet" sunt în drept să pretindă remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea reclamațiilor.
3. Reclamațiile pot fi depuse în una din următoarele forme :
 - a. Prin înscrierea sesizărilor/reclamațiilor în Condica de sugestii si reclamații, amplasate în Centrele Comerciale în locurile ușor accesibile și vizibile pentru clienți. Adresele, telefoanele si orarul de lucru a Centrelor Comerciale pot fi obținute de la angajații oficiilor sau de pe site-ul oficial, www.starnet.md;
 - b. Prin expedierea unei scrisori la adresa: or. Chișinău, str. Calea Leșilor 10, et.4, MD-2069.
 - c. Prin expedierea unui mesaj prin poșta electronică (e-mail), la adresa : info@starnet.md;
 - d. Prin apel telefonic la numărul (022) 844444, "Linia verde" - care se deservește 24/24 ore, 7 din 7 zile;
 - e. Prin fax la numărul (022) 844445.
4. În reclamație este necesar de specificat cel puțin următoarea informație :
 - a. Numele și Prenumele reclamantului;
 - b. Coordonatele de contact : adresa poștală, nr. de telefon sau adresa e-mail a reclamantului la care se va putea obține informații suplimentare și prezentarea răspunsului;
 - c. Data depunerii reclamației;
 - d. Esența problemei abordate în reclamație.
 - e. De indicat dacă este necesar sau nu un răspuns oficial. În cazul lipsei acestei opțiuni, transmiterea răspunsului va rămîne la discreția furnizorului.
5. Toate reclamațiile depuse în scris de către client vor fi înregistrate în Registrul de reclamații, ținute în modul stabilit.
6. Reclamațiile se vor examina în termen ce nu va depăși 15 zile, iar în cazurile cînd reclamația necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației.
7. Rezultatul examinării reclamației se va aduce la cunoștința reclamantului în scris, iar cu consimțămîntul lui – verbal. În cazul lipsei coordonatelor de contact, rezultatele examinării reclamației nu vor fi transmise reclamantului.
8. Clientul este în drept să se adreseze la Agenție la adresa : or.Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 134 sau în instanța de judecată competentă, în modul stabilit, cu anexarea corespondenței ținute cu furnizorul.

**Administrația
S.C. "StarNet Soluții" S.R.L.**