

Procedura de examinare a reclamațiilor „Sun Communications” S.R.L.

1. obiectul

Prezenta procedură reglementează procedura de examinare a reclamațiilor primite de la utilizatorii serviciilor „Sun Communications” S.R.L. (persoane fizice sau juridice) privind serviciile de comunicații electronice furnizate de „Sun Communications” S.R.L.

2. definiții

Reclamația este o solicitare a clientului „Sun Communications” S.R.L. de rezolvare a unor situații considerate de către acesta drept abatere de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

Definițiile prevăzute în contractul privind prestarea serviciilor de comunicații electronice „Sun Communications” S.R.L. sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

3. cerințele față de conținutul reclamației

O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- a. numele și prenumele (denumirea) petiționatului
- b. obiectul reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată, numărul contractului care face obiectul reclamației, etc.)
- c. adresa poștală a reclamantului la care urmează să fie trimis răspunsul, cu excepția cazului în care clientul solicită ca răspunsul să fie comunicat verbal sau să îi fie înmănat personal, la sediul „Sun Communications” S.R.L. din str. Alba Iulia 75, lit . G. MD-2071 Chișinău
- d. data depunerii reclamației
- e. semnătura.

4. modalitățile de adresare a reclamației

Clienții pot adresa reclamațiile în limba română sau rusă astfel:

i. persoane fizice

verbal, prin apel la Serviciul Clienți:

la numărul de telefon 022 860000, disponibil din orice rețea, la tariful corespunzător planului tarifar al clientului, de luni până sâmbătă, între orele 8:00 – 22:00 și duminică între 9:00-18:00

În cazul efectuării apelurilor abuzive la Serviciul Clienți, „Sun Communications” S.R.L. are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul clientului la numerele de telefon ale Serviciul Clienți¹.

în scris

prin poștă, către „Sun Communications” S.R.L., MD 2071, str. Alba Iulia 75, lit. G.

la sediul „Sun Communications” S.R.L. din str. Alba Iulia 75, Lit. G. Chișinău, MD 2071, de luni până vineri, între orele 9:00- 18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

prin e-mail, la adresa info@suntv.com, de luni până vineri, între orele 9:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

¹ Sun Communications își rezervă dreptul, de a suspenda accesul la opțiunea de a depune reclamații verbal la telefon prin apel la Serviciul Clienți la Clientul, care efectuează apeluri abuzive. Sun Communications califică ca fiind apeluri abuzive apelurile repetate, efectuate de același Client, într-o perioadă scurtă de timp sau într-o perioadă lungă de timp, dar în mod regulat, care nu sunt motivate sau care reprezintă o formă de hărțuire psihologică, obiectul căreia este consultantul Serviciului Clienți Sun Communications (022 86 00 00). De exemplu, apelurile pot fi considerate abuzive atunci când:

- Clientul deviază de la subiectul, care ține de serviciile Sun Communications, face tentative de a aborda alte teme/subiecte;
- Clientul sună în repetate rânduri cu aceeași întrebare/aceleași întrebări, la care a primit anterior răspuns/uri;
- Clientul sună, fiind în stare de ebrietate sau dezechilibru emoțional, și face tentative de a purta conversație, sensul căreia nu poate fi înțeles;
- Clientul propune alt gen de relații decât cea de Client – Serviciu Clienți Sun Communications, ca de exemplu, de a întâlniri ș.a.;
- Clientul agresează verbal, utilizând cuvinte necenzurate sau face tentative de intimidare sau presiune psihologică;
- Clientul sună în repetate rânduri și tace sau, odată făcută legătura cu consultantul Serviciul Clienți, el își continuă conversația cu o persoană sau cu un grup de persoane din anturajul său;
- Copil sau copii sună și manifestă un comportament, care nu are nici o legătură cu serviciile Sun Communications (râd, strigă, înjură ș.a.);

Accesul poate fi suspendat temporar (pe o perioadă, durata căreia depinde de comportamentul clientului), permanent sau poate fi limitat la doar două conversații pe zi.

Pentru deblocarea accesului la opțiunea de a depune reclamații verbal la telefon Clientul trebuie să depună la Sun Communications o cerere scrisă, în care va solicita accesul la Serviciul Clienți de la numărul său, cu obligația să se abțină de la efectuarea apelurilor abuzive la Serviciul Clienți Sun Communications. Cererea trebuie să fie semnată de Client.

ii. persoane juridice

verbal, prin apel la Serviciul Clienți la numărul 022 860000, de luni până sâmbătă, între orele 8:00 – 22:00 și duminică între 9:00-18:00.

în scris

- prin poștă, către „Sun Communications” S.R.L., MD 2071, str. Alba Iulia 75, lit. G.
- la sediul „Sun Communications” S.R.L. din str. Alba Iulia 75, Lit. G. Chișinău, MD 2071, de luni până vineri, între orele 9:00- 18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin e-mail, la adresa info@suntv.com, de luni până vineri, între orele 9:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

5. termenul de examinare a reclamațiilor

„Sun Communications” S.R.L. va transmite clientului răspunsul motivat la reclamația adresată în scris, în termen de 15 de zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar pentru reclamațiile care necesită investigații complexe în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

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

6. modalitățile de comunicare a răspunsului la reclamație

Pentru orice reclamație primită în scris de la client, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, expuse mai sus, „Sun Communications” S.R.L. va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu Orange Moldova, sau, la solicitarea clientului, i-l va înmâna personal, la sediul „Sun Communications” S.R.L. din str. Alba Iulia 75 lit. G, MD-2071 Chișinău. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi comunicat clientului verbal.

Pentru reclamațiile adresate verbal, nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.

7. audiența cu persoanele cu funcții de răspundere

Clientul poate depune reclamație în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere ale „Sun Communications” S.R.L.

Audiențele au loc fiecare joi, cu excepția zilelor de sărbătoare, între orele 14:00-16:00, la sediul „Sun Communications” S.R.L. din str. Alba Iulia 75, Lit. G. Chișinău, MD 2071.

Programarea pentru audiență se face de luni până vineri, între orele 08:30-16:30, cu excepția zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 97 50 10 sau personal la recepția „Sun Communications” S.R.L. din str. Alba Iulia 75, Lit. G. Chișinău, MD 2071. Persoanele care solicită audiența vor completa o cerere de programare la audiență sau vor comunica telefonic datele pentru completarea acesteia. După programare, solicitantul va primi o confirmare verbală despre data, ora, locul audienței.

Persoana cu funcții de răspundere a „Sun Communications” S.R.L. delegată pentru audiență se stabilește de „Sun Communications” S.R.L. în funcție de obiectul reclamației.

Persoanele care au primit un răspuns în urma audienței acordate nu mai pot beneficia de încă o audiență cu același subiect.

8. litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, Clientul se poate adresa:

- a. Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
 - b. Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea pieței (pentru persoane fizice);
 - c. instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.
- Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.