

## Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

### 1. Despre procedura

În timpul relației contractuale, Profisol își încurajează clienții să sesizeze imediat orice deficiență sau defecțiune tehnică privind serviciile furnizate. Modalitățile de contact, precum și principiile generale pe care Profisol se obligă să le respecte în soluționarea acestor reclamații sunt detaliate în prezentul document.

### 2. Modalități prin care utilizatorul final poate înainta o reclamație

Utilizatorii finali pot adresa reclamații către Profisol, prin intermediul serviciului Asistentă

Clienți, folosind unul dintre următoarele canale de comunicare:

- Email: [support@profisol.ro](mailto:support@profisol.ro) [technic@profisol.ro](mailto:technic@profisol.ro)

- Telefon: 0731375481

Programul de lucru cu publicul al serviciului Asistentă Clienți Profisol este de nonstop. În zilele de sâmbătă, duminică și sărbători legale, se asigură doar asistență tehnică de urgență nonstop.

În funcție de gradul de complexitate al serviciilor furnizate și de cerințele specifice, Profisol poate alege să pună la dispoziția clienților și alte modalități de contact. Acestea sunt descrise în contractul semnat de către Profisol și clienții respectivi. Rugăm clienții care beneficiază de astfel de condiții să folosească modalitatea de contact indicată în contract sau să contacteze Profisol prin intermediul agenților de vânzări alocați.

### 3. Departament responsabil cu primirea și înregistrarea reclamațiilor

Reclamațiile utilizatorilor finali sunt înregistrate, de către serviciul Asistentă Clienți Profisol, sub forma de bon de reclamație. Utilizatorul final are dreptul de a solicita numărul bonului de reclamație.

### 4. Termenul maxim de depunere a reclamațiilor

Utilizatorii finali pot transmite reclamații în orice moment, fără a exista un termen maxim.

### 5. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor

Termenul de soluționare a deranjamentelor este de maxim 5 zile calendaristice (120 ore) de la semnarea acestora, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Furnizorului (locație aflată în afara ariei de acoperire, lipsă acces în locație, lipsă alimentare cu energie electrică, deranjament în rețeaua unui terț, cazuri de forță majoră, interferențe produse de terți, echipamente terminale necorespunzătoare sau utilizate necorespunzător, etc).

Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind deranjamentele, este de maxim 30 zile calendaristice de la transmiterea, respectiv recepția acestora de către Profisol. În anumite situații excepționale, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate,

termenul de soluționare a reclamațiilor/deranjamentelor se poate prelungi cu o nouă perioadă de până la 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a utilizatorului final asupra acestei situații.

În cazul în care reclamația nu poate fi soluționată în termenul enunțat mai sus datorită complexității soluției de conectare, a cerințelor specifice ale clientului sau datorită naturii incidentelor apărute, Profisol va informa clientul despre stadiul soluționării.

### 6. Modalități și termenul de informare a utilizatorului final

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul, respectiv stadiul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, prin aceeași modalitate folosită de acesta pentru a transmite reclamația.

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul reclamației sale în momentul soluționării reclamației.

### 7. Soluționarea litigiilor

În cazul apariției unor litigii, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, iar dacă aceasta procedură eșuează, clientul se poate adresa ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) sau se poate adresa instanțelor competente.