

Procedura de examinare a reclamațiilor adresată companiei:

1. *Obiectul reclamației.*

Prezenta procedură reglementează procedura de examinare a reclamațiilor primite de la utilizatorii clienți ai companiei Î.M. ”Data Network Communication” S.R.L. (persoane fizice sau juridice) privind serviciile de internet prestate de companiei.

2. *Definiție.*

Reclamația - este o solicitare a clientului Î.M. ”Data Network Communication” 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 condițiile generale de utilizare a serviciilor Î.M. ”Data Network Communication” S.R.L. sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

3. *Cerințele față de conținutul reclamației*

O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- Numele și Prenumele (denumirea) reclamantului
- Obiectul Reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată)
- Adresa poștală a reclamantului la care urmează să fie trimis răspunsul, cu excepția cazului în care clientul solicit ca răspunsul să fie comunicat verbal sau să îi fie înmănat personal, la sediul Î.M. ”Data Network Communication” S.R.L. din bd. Decebal 2, bl. administrativ 3, bir.33
- Data depunerii reclamației
- Semnătura reclamantului.

4. *Modalitățile de adresare a reclamației:*

Clienții pot adresa reclamațiile în limba română sau rusă astfel:

✓ Persoană fizică:

a. prin depunerea unei reclamații la sediul companiei de luni până vineri, între orele

09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare,

b. la numerele de telefon 0(22) 855 200, 0(22) 855 201, 0(22) 855 202,

c. la numărul de fax 0(22)855-203 – în forma scrisă

d. prin poștă, către .M. ”Data Network Communication” S.R.L., Serviciul Clienți, bd. Decebal 2, bl. administrative 3, bir.33 Chișinău

e. prin e-mail, la adresa office@datacom.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

✓ Persoană juridică:

a. verbal, prin apel la Serviciul Clienti, în zilele de lucru, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00:

b. la numerele de telefon 0(22) 855 200, 0(22) 855 201, 0(22) 855 202,

c. la numărul de fax 0(22)855-203 – în forma scrisă

d. prin poștă, către .M. "Data Network Communication" S.R.L., Serviciul Clienți, bd. Decebal 2, bl. administrative 3, bir.33Chișinău

e. prin e-mail, la adresa office@datacom.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.

Cu respect,
Administrația.

Info: *tel: 855-200, 855-201, 855-202*
 fax: 855-203
 e-mail: office@datacom.md
 web: www.datacom.md