

## Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

### 1. Modalități de înaintare a unei reclamații:

Focus Sat Romania SA ("FOCUS SAT") pune la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de înaintare a reclamațiilor:

În acest sens utilizatorii finali pot contacta FOCUS SAT:

- **telefonic**, apelând Departamentul de Relații cu Clienții la numărul: **021.406.72.20** (apel gratuit în rețeaua UPC),

Programul de lucru al Departamentului de Relații cu Clienții este de luni până vineri, între orele 08:00 și 21:00; sâmbăta și duminica între 10:00 – 20:00.

- **prin fax**, la numărul: **031.101.8101** (apel taxabil)

- **prin email**, la adresa: [contact@focussat.ro](mailto:contact@focussat.ro) și prin intermediul site-ului FOCUS SAT la adresa: <http://www.focussat.ro/contact>

- **prin poștă**, la adresa: Șoseaua Nordului nr. 62D, sector 1, cod poștal 014104, București - Departamentul de Relații cu Clienții FOCUS SAT Romania.

### 2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:

- numele și prenumele, adresa la care sunt instalate serviciile, codul de smartcard FOCUS SAT
- numărul de telefon la care pot fi contactați și adresa de email
- data întocmirii reclamației
- descrierea situației sau a aspectelor reclamate
- modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului FOCUS SAT referitor la reclamația efectuată (telefonic sau în scris, prin poștă sau e-mail) cu menționarea expresă a numărului de telefon sau a adresei de corespondență poștală ori electronică la care utilizatorul final dorește să-i fie comunicat răspunsul FOCUS SAT.

### 3. Termenul de depunere a reclamațiilor de către utilizatorii finali:

3.1. Termenul de soluționare a unei reclamații care nu se referă la defecțiuni ale serviciilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii sau înregistrării acesteia de către FOCUS SAT, prin oricare din modalitățile enumerate mai sus. În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a utilizatorului final asupra acestei situații.

3.2. Termenul de soluționare a defecțiunilor serviciilor de televiziune este de 3 zile lucrătoare și se va calcula începând cu ziua următoare celei în care s-a primit reclamația, dacă soluționarea acesteia este de competența FOCUS SAT și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație.

În cazul nesoluționării reclamațiilor sau a neremedierii defecțiunilor, în termenele prevăzute mai sus, utilizatorii finali sunt îndreptățiți la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul respectiv nu a fost disponibil peste termenul asumat, în limitele și cu respectarea prevederilor articolului 3.1 de mai sus.

#### **4. Modalitățile de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de FOCUS SAT pentru soluționarea reclamațiilor:**

Utilizatorii finali vor fi informați în termen de 30 zile, cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de FOCUS SAT pentru soluționarea reclamațiilor prin una din următoarele modalități, în funcție de opțiunea acestora:

- prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamația
- în scris prin email
- telefonic

#### **5. Soluționarea litigiilor:**

În cazul în care utilizatorii finali sunt nemulțumiți de modalitatea în care au fost soluționate reclamațiile, aceștia au posibilitatea de a se adresa:

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.)**
- **Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M)**
- **Instanțelor judecătorești competente de la sediul central al FOCUS SAT din București**

\*) În înțelesul prezentei proceduri prin termenul de utilizator final se înțelege titularul contractului de furnizare de servicii de comunicații electronice încheiat cu FOCUS SAT.