

## **Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali .**

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali ai SC YUL PRO SRL care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament. Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali SC YUL PRO SRL de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

### **Modalitățile de adresare a reclamației:**

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de SC YUL PRO SRL pot adresa reclamațiile în limba română astfel :

- Verbal : Telefonic la numerele din pagina de contact din situl [www.yulpro.ro](http://www.yulpro.ro) , de luni până duminică, între orele 09:00 – 23:00
- În scris : La sediul YUL PRO între orele 9-18 de luni până vineri și sâmbăta între 9-14 sau prin poștă, către SC YUL PRO SRL, Str. Piața Unirii Nr 1, cod postal 505400, Rasnov
- Prin e-mail la adresa [administratie@yulpro.ro](mailto:administratie@yulpro.ro)

### **Termene**

Clientul care beneficiază de servicii poate adresa reclamații către SC YUL PRO SRL în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu serviciile contestate, precum și nr de telefon la care dorește să primească răspunsul telefonic sau adresa la care dorește să primească răspunsul la reclamația sa.

SC YUL PRO SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației acestuia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise către SC YUL PRO SRL, în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau serviciile facturate contestate.

SC YUL PRO SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

Pentru reclamațiile care necesită investigații complexe, termenele precizate anterior, necesare SC YUL PRO SRL pentru formularea răspunsului la reclamația Clientului, se pot prelungi până la 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației. În această situație, Clientul va fi contactat de către SC YUL PRO SRL în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii reclamației și va fi informat cu privire la stadiul intermediar de soluționare a reclamației sale.

Totodată, acestuia i se va reaminti faptul că datorită unor investigații complexe de natură tehnică va primi un răspuns final în maxim 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației sale.

## **Modalitățile de informare**

Pentru orice reclamație primită de la client, adresată în scris sau verbal, SC YUL PRO SRL va emite un răspuns verbal sau scris, printr-un e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client.

Pentru reclamațiile adresate verbal către SC YUL PRO SRL (telefonic, personal), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

## **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:

- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)  
Sediul central ANCOM: Tel. 0372.845.845; Tel verde: 0800.855.855; Fax: 0372.845.404;  
email: relatii\_cu\_publicul@ancom.org.ro;  
Program: Luni, Miercuri, Joi: 8.30 – 17.00; Marți: 8.30 – 18.30; Vineri: 8.30 – 16.30  
Oficiul Județean ANCOM Brașov: Tel: 0372.845.070; Fax: 0268.420.150;  
Email: brasov@ancom.org.ro  
Adresă poștală: Brașov, str. Bisericii Române, nr. 101, jud. Brașov
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru persoane fizice.  
Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.  
Sediul central ANPC: Adresă poștală: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1;  
Relații cu publicul - telefon: 0372-131951; e-mail: office@anpc.ro  
Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brașov  
Adresa: Str. A. I. Cuza nr.12, Brașov. cod 500085; Tel.: 0268/413.951; Fax: 0268/418.389;  
e-mail: reclamatii.brasov@opc.ro