

Aprobată

prin DCA al ANRCETI

nr. 62 din 24.12.2019

PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR DE SERVICII POȘTALE

Elaborată de către furnizorul

”SERGIU PLUS NICOLAE” S.R.L.

Administrator:

(numele, prenumele)



Chișinău 2019

Procedura de examinare a reclamațiilor „Sergiu Plus Nicolae” - DHL Moldova

1. obiectul

Prezenta procedură reglementează modalitatea de examinare a reclamațiilor primite de la Clienții „Sergiu Plus Nicolae” SRL (persoane fizice sau juridice) privind serviciile poștale de livrare a documentelor și bunurilor prin intermediul rețelei DHL, furnizate de „Sergiu Plus Nicolae” SRL în baza contractului de expediere unică sau contractelor cadru încheiate cu Clienții săi.

2. definiții

Reclamația este o solicitare a clientului „Sergiu Plus Nicolae” SRL de rezolvare a unor situații considerate de către acesta drept abatere de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului și/sau Termeni și Condiții de transport DHL (Anexa nr. 1 la prezenta Procedură), la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție. Definițiile prevăzute în contractul privind prestarea serviciilor poștale de livrare a documentelor și bunurilor „Sergiu Plus Nicolae” SRL precum și Termenii și Condiții de transport DHL sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

3. cerințele față de conținutul reclamației

În conformitate cu prevederile Termenilor și Condițiilor de transport precum și dispozițiile Legii Nr. 36 din 17.03.2016 comunicațiilor poștale, toate reclamațiile trebuie adresate în termen de 30(treizeci) zile calendaristice de la data acceptării Trimiterii de către „Sergiu Plus Nicolae” SRL.

O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- numele și prenumele (denumirea) petiționatului
- obiectul reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată, numărul contractului și/sau facturii de expediție (Airwaybill din 10 cifre) care face obiectul reclamației, etc.)
- 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 îl fie înmânat personal, la sediul „Sergiu Plus Nicolae” SRL din bd. Cuza-Vodă 18/5, MD-2060, mun. Chișinău
- data depunerii reclamației
- semnătura.

4. modalitățile de adresare a reclamației

Clienții pot adresa reclamațiile în limba română, rusă sau engleză astfel:

i. persoane fizice

verbal

prin apel la Serviciul Clienții:

la numărul de telefon 022 605520, disponibil din orice rețea, la tariful corespunzător planului tarifar al clientului, de luni până vineri, între orele 9:00 --- 18:00 și sâmbătă între 9:00-14:00

În cazul efectuării apelurilor abuzive la Serviciul Clienții, „Sergiu Plus Nicolae” S.R.L. are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul clientului la numerele de telefon ale Serviciul Clienții¹.

în scris

prin poștă, către „Sergiu Plus Nicolae” SRL, MD 2060, bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău.

¹ Sergiu Plus Nicolae SRL își rezervă dreptul, de a suspenda accesul la opțiunea de a depune reclamații verbal la telefon prin apel la Serviciul Clienții la Clientul, care efectuează apeluri abuzive Sergiu Plus Nicolae SRL califică ca fiind apeluri abuzive apelurile repetitive, 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 Clienții Sergiu Plus Nicolae SRL (022 60 55 20). De exemplu, apelurile pot fi considerate abuzive atunci când:

- Clientul deviază de la subiectul, care ține de serviciile Sergiu Plus Nicolae SRL, face tentative de a aborda alte teme/subiecte;
- Clientul sună în repetate rânduri cu aceeași întrebare/aceleași întrebări, la care a primit anterior răspunsuri;
- 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 Clienții Sergiu Plus Nicolae SRL, ca de exemplu, de a întâlniri ș.a.;
- Clientul agreseză 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 Clienții, el își continuă conversația cu o persoană sau cu un grup de persoane din jurul său;
- Copil sau copii sună și manifestă un comportament, care nu are nici o legătură cu Sergiu Plus Nicolae SRL (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 Sergiu Plus Nicolae SRL o cerere scrisă, în care va solicita accesul la Serviciul Clienții de la numărul său, cu obligația să se abțină de la efectuarea apelurilor abuzive la Serviciul Clienții Sergiu Plus Nicolae SRL. Cererea trebuie să fie semnată de Client.

la sediul „Sergiu Plus Nicolae” SRL din bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău, MD 2060, de luni până vineri, între orele 9:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
prin e-mail, la adresa kivstn@dhl.com, de luni până vineri, între orele 9:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

ii. persoane juridice

verbal, prin apel la Serviciul Clienți la numărul 022 605520, de luni până vineri, între orele 9:00 - 18:00 și sâmbătă între 9:00-14:00.

în scris

prin poștă, către „Sergiu Plus Nicolae” SRL, MD 2060, bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău.

la sediul „Sergiu Plus Nicolae” SRL din bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău, MD 2060, de luni până vineri, între orele 9:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

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

5. termenul de examinare a reclamațiilor

„Sergiu Plus Nicolae” SRL 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, „Sergiu Plus Nicolae” SRL va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu „Sergiu Plus Nicolae” SRL, sau, la solicitarea clientului, îl va înmâna personal, la sediul „Sergiu Plus Nicolae” SRL din bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău, MD 2060. Cu consumămantul 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 „Sergiu Plus Nicolae” SRL. Audiențele au loc fiecare joi, cu excepția zilelor de sărbătoare, între orele 14:00-16:00, la sediul „Sergiu Plus Nicolae” SRL din bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău, MD 2060. Programarea pentru audiență se face de luni până vineri, între orele 09:00 -16:00, cu excepția zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 60 55 20 sau personal la recepția „Sergiu Plus Nicolae” SRL din bd. Cuza-Vodă 18/5, mun. Chișinău, MD 2060. Persoanele care solicită audiență 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 „Sergiu Plus Nicolae” SRL delegată pentru audiență se stabilește de „Sergiu Plus Nicolae” SRL 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:

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

Administrația
Sergiu Plus Nicolae SRL

