

Procedură reclamații

VERSIUNE DIN: IANUARIE 2023

A. RECLAMAȚIA/RECLAMAȚIILE

A.1. Prezenta procedură se aplică în cazul în care a fost formulată orice reclamație în scris, indiferent de denumirea acesteia (plângere, sesizare, reclamație, etc), adresată către Japeto Proiect SRL, de către un client/consumator privind **neprestarea și/sau prestarea neconformă** a serviciilor contractate.

A.2. Orice consumator (client - persoană fizică sau juridică) poate transmite o reclamație privind activitatea directă a Japeto Proiect SRL și/sau activitatea/conduita comercială a colaboratorilor.

Răspunderea Japeto Proiect SRL nu poate fi angajată, sub nicio formă, în cazul în care reclamația nu este soluționată sau este soluționată nefavorabil de către furnizorii de componente.

B. TRANSMITEREA RECLAMAȚIEI

Reclamația se va face de către consumator, fără întârzieri nejustificate, ținând cont de circumstanțele concrete, în legătură cu orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării unui serviciu de construcție/reparație inclus în contract prin mai multe căi de comunicare:

- deschide un [ticket nou](#) pe site-ul: <http://reclamatii.japeto.ro>
- email: contact@japeto.ro
- personal, la punctul nostru de lucru: str. Laboratorului 31D, Ploiești, Prahova;
- personal la sediu social: str. Neagoe Basarab 36, sat Drajna de Sus, comuna Drajna, Prahova, CP 107194;
- în scris: str. Neagoe Basarab 36, sat Drajna de Sus, comuna Drajna, Prahova, CP 107194;
- pe site-ul Japeto: www.japeto.ro folosind formularul de contact.

C. ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

Procedura de înregistrare și soluționare a reclamațiilor constă în:

a) Înregistrarea în Registrul de evidență al reclamațiilor ținut de Japeto Proiect SRL. În registru vor fi menționate următoarele:

(i) numărul și data înregistrării;

(ii) numele consumatorului;

(iii) detaliile de contact;

(iv) numărul și data răspunsului.

b) Comunicarea către consumator a numărului și datei de înregistrare a reclamației, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia. Plângerile pot fi făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

c) Ulterior înregistrării, reclamațiile vor fi date spre soluționare persoanelor responsabile în acest sens, numite și/sau mandatate de către Japeto Proiect SRL.

d) Consumatorul va primi răspuns în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data înregistrării de către Japeto Proiect a reclamației.

e) Japeto Proiect va comunica consumatorului:

(i) răspunsul la reclamație, în cazul în care aceasta se referă la produsele proprii Japeto Proiect; sau

(ii) informarea privind transmiterea reclamației către furnizorul produselor, care are obligația să răspundă sau, după caz, să rezolve problema.

f) Răspunsul furnizorului comunicat către Japeto Proiect, va fi transmis consumatorului în cel mult 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia. În cazul în care termenul de răspuns se împlinește într-o zi nelucrătoare, acesta se decalează în mod corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

D. MODALITĂȚI DE SOLUȚIONARE A DIFERENDULUI

În cazul în care consumatorul nu este mulțumit cu modalitatea în care i-a fost soluționată reclamația, aceasta poate apela la următoarele modalități alternative de soluționare a diferendului:

(i) sesizarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului;

(ii) medierea, în conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator;

(iii) formularea unei cereri de chemare în judecată în fața instanțelor judecătorești competente.