

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

Orice reclamație a utilizatorilor finali în legătură cu serviciile furnizate de S.C. Net-Connect Communications S.R.L. poate fi adresată Serviciului Clienți la numărul de telefon 031.810.8111, la adresa de e-mail [office@netconnect.ro](mailto:office@netconnect.ro), la numărul de fax 031.810.8940 sau direct la punctul de lucru al societății situat în Str. Ion Roată nr. 9, etaj 4, sector 4, Cod Poștal 040332, București, România, de luni până vineri, în intervalul orar 10.00-17.00.

O reclamație poate fi depusă în termen de 30 de zile calendaristice de la producerea deranjamentului reclamat, cu excepția situației în care contractul încheiat între părți prevede un termen mai scurt.

Serviciul Clienți va informa utilizatorul final cu privire la modul de soluționare a reclamației într-un termen de maxim 30 (treizeci) de zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației. În situația în care reclamația nu poate fi soluționată în termenul de 30 (treizeci) de zile lucrătoare menționat, utilizatorul final va fi informat, până la expirarea acestui termen, cu privire la stadiul soluționării reclamației.

Orice neînțelegere rezultând din modul de rezolvare a reclamațiilor va fi soluționată pe cale amiabilă. În situația în care părțile nu pot soluționa neînțelegerea pe cale amiabilă, utilizatorul final se poate adresa ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)) sau poate apela la instanțele judecătorești competente.