

## **Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali**

Pe perioada contractuală clienții trebuie să sesizeze imediat orice deficiență sau defecțiune tehnică privind serviciile furnizate.

### **Modalitățile de contact:**

- **Email: vali.mit@gmail.com**
- **Telefon: 0722-591-397**
- **SMS la tel. 0722-591-397**

Reclamațiile utilizatorilor finali sunt înregistrate, sub forma de bon de reclamație. Utilizatorul final are dreptul de a solicita numărul bonului de reclamație.

**Termenul de soluționare a deranjamentelor este de maxim 48 ore** de la primirea reclamației acestora, cu excepția situațiilor: lipsă alimentare cu energie electrică, interferențe, deranjament în rețelele celorlalți furnizori, cazuri de forță majoră, echipamente terminale defecte sau utilizate necorespunzător, etc).

Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind deranjamentele, este de maxim 30 zile calendaristice de la transmiterea, respectiv recepția acestora de către **NETimpex SRL**.

În cazul echipamentelor terminale defecte, termenul poate fi prelungit dacă acestea nu sunt pe stoc la furnizori, dar nu mai mult de 14 zile.

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul, respectiv stadiul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale.

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul reclamației sale în momentul soluționării reclamației.

În cazul nesoluționării deranjamentului în termenele menționate mai sus abonatul va fi despăgubit cu valoarea abonamentului pe acel termen.

### **Soluționarea litigiilor**

În cazul apariției unor litigii, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, iar dacă aceasta procedură eșuează, clientul se poate adresa ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) sau se poate adresa instanțelor competente.