



## PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

- **Modalitati de inaintare a reclamatiiilor:**

Reclamatiiile si sesizarile dvs. pot fi inaintate prin:

Telefon: 031 1000 393

Fax: 031 1000 394

E-mail: [office@nex-tel.ro](mailto:office@nex-tel.ro)

Serviciu postal la adresa: Str. Valiug, nr.32, Sectorul 1, Etajul 2, Bucuresti

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate.

- **Departamentul responsabil cu primirea si inregistrarea reclamatiiilor de ordin tehnic este Customer Support:**

Program de lucru: 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe saptamana

Telefon: 031 1000 393

E-mail: [support@nex-tel.ro](mailto:support@nex-tel.ro)

- **Reclamatii de ordin comercial**

In cazul reclamatiiilor de ordin comercial va rugam sa luati legatura cu managerul dvs. de cont (Departamentul de vanzari), mentionat in contract sau sa ne contactati la nr. 031 1000 393, de unde veti fi redirectionat in mod corespunzator.

Program de lucru: 09.00 – 17.30, de Luni pana Vineri, cu exceptia zilelor legale nelucratoare.



- **Termenul de depunere a reclamatilor**

Puteti transmite reclamatia dvs. in legatura cu executarea necorespunzatoare a contractului de servicii de telecomunicatii conform termenelor stipulate in contractele incheiate.

- **Solutionarea reclamatilor**

Solutionarea reclamatilor generale si trimiterea raspunsului (via tel, e-mail, fax sau posta, dupa caz) se va efectua in termen de 30 de zile de la data inregistrarii acestora.

In cazul reclamatilor de ordin tehnic, termenul maxim de raspuns este cel Contractual, raportat si la situatia concreta semnalata, si se calculeaza de la data si ora inregistrarii reclamatiei.

Despagubirile rezultate din nerespectarea termenelor de solutionare si remediere a deranjamentelor sunt cele prevazute in contractele incheiate.

- **Litigii**

In cazul in care nu sunteti multumit de solutia data reclamatiei dvs. sau in situatia in care litigiul astfel creat nu se rezolva pe cale amiabila, aveti posibilitatea de a va adresa **Autoritatii Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații**, cu sediul in Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, 030925 București, România, număr gratuit: 0800 855 855 telefon: 0372 845 845, fax: 0372 845 402, e-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro), Website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro), sau sa apelati la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor (spre exemplu: mediere) precum și să va adresati instanțelor competente.