



## **Procedura functionala de solutionare a reclamatilor si solicitarilor clientilor MAXINET COMMUNICATIONS**

MAXINET COMMUNICATIONS va pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a reclamatilor si solicitarilor formulate de catre acestia:

### **Telefonic:**

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client): 0737 04 38 50

### **Acces direct:**

Sediul MAXINET - Hala din Plopeni, in incinta Autogarii, in intervalul orar 9 -18, de luni pana vineri.

E-mail: [contact@maxinet.ro](mailto:contact@maxinet.ro)

Web Site: [www.maxinet.ro](http://www.maxinet.ro)

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul MAXINET COMMUNICATIONS. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei/solicitarii fiind de 30 de zile de la inregistrarea acesteia. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei/solicitarii ce decurg din relatiile contractuale cu MAXINET COMMUNICATIONS.

In cazul nesolutionarii reclamatiei/solicitarii in termenul maximal datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea acesteia, termenul maxim de solutionare a reclamatiei/solicitarii este de 90 de zile de la inregistrarea acesteia; in acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de solutionare este de 30 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 30 de zile.

Pentru rezilierea unui contract incheiat cu MAXINET COMMUNICATIONS se vor respecta termenele si prevederile cuprinse in contract.

Clientul are totodata posibilitatea - in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului - sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro), website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro), telefon: 0372.845.845,



fax: 0372.845.402), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.