

## Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație:

Departamentul Suport Tehnic poate fi contact telefonic sau prin:

- tel 0316202020,
- fax 0316202099,
- e-mail non-stop: [support@ines.ro](mailto:support@ines.ro),
- serviciu poștal: iNES Group SRL, str Virgil Madgearu nr 2-6, sector 1, 014135 Bucuresti.

Reclamațiile pot fi facute in termen de maximum 30 de zile, calculate de la data aparitiei problemei reclamate. Soluționarea reclamației se va efectua in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrării, soluția urmand a fi comunicata prin e-mail sau scrisoare cu confirmare de primire numai in cazul respingerii reclamației și putand fi la randul ei contestata in conformitate cu dispozițiile legale in vigoare.

In cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabila utilizatorul final are posibilitatea de a apela la:

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

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 se poate adresa instanței competente.