

## 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,
- serviciu poștal: iNES Group SRL, str Virgil Madgearu nr 2-6, sector 1, 014135 Bucuresti.

Reclamațiile pot fi facute în termen de maximum 30 de zile, calculate de la data apariției problemei reclamate. Soluționarea reclamației se va efectua în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării, soluția urmând a fi comunicată prin e-mail sau scrisoare cu confirmare de primire numai în cazul respingerii reclamației și putând fi la rândul ei contestată în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

În cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă 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.