



ADISAM TELECOM S.A.

ISO 9001 Certified by Lloyd's Register Quality Assurance

HQ: Strada Drumul Ghindari Nr. 115A, Sector 5, Bucuresti – Romania

AOC: B-dul Dimitrie Cantemir, Nr. 1, Bl. B2, Sc. 2, Et.8, Sector 4, Bucuresti, Romania

Tel: +40 21 316 6950; Fax: +40 21 316 6949; www.adisam.com; office@adisam.com

Procedura privind preluarea si soluționarea reclamațiilor

Adisam Telecom pune la dispoziția clienților săi următoarele modalități de preluare și soluționare a reclamațiilor și solicitărilor formulate de către aceștia:

-Telefonic: Serviciu disponibil luni-vineri 09:00-17:00 prin apelarea următoarelor numere de telefon :

- 031 2001000 -Customer Service
- 031 2001110 - Serviciul Tehnic disponibil 7/7 zile, 24/24 pentru serviciile de Internet, Telefonie

- **Online:** pe site-ul www.globax.ro, secțiunea **Solicitari diverse**;

-Prin **fax**, la numărul 0213166949

- Prin **e-mail**, la adresa cs@globax.ro & tech@globax.ro;

- Prin **posta** la sediul din B-dul Dimitrie Cantemir nr. 1, Bl. B2, etaj 8; programul de funcționare este: luni-vineri 09:00-17:00

Reclamația trebuie să cuprindă datele de identificare ale clientului, precum și detaliile de contact (telefon, id client și, eventual adresa) la care dorește să primească răspunsul. O reclamație poate fi depusă în termen de maxim 15 zile calendaristice de la data producerii evenimentului reclamat. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 15 zile. Pentru cazuri excepționale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, verificări complexe, implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.), termenul de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile. Imediat după preluarea reclamației de către un specialist al companiei Adisam Telecom, clientul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, pentru eventuale relații suplimentare. După tratarea reclamației, clientul este contactat telefonic la același număr pentru a i se comunica modul de soluționare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului de rezolvare, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare precum și noul termen. Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul www.anrcti.ro) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.

Clientul are totodată posibilitatea - în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului - să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii ANCOM (București, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.845, fax: 0372.845.402), sau se poate adresa instanței judecătorești competente.