

## Procedura de examinare a reclamațiilor

Prezenta procedură reglementează procedura de examinare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți ai "Net-Connect Internet Communications" S.R.L. (persoane fizice sau juridice) privind serviciile de telefonie fixă furnizate de către "Net-Connect Internet Communications" S.R.L.

### Conținutul reclamației:

O reclamație scrisă de utilizatorul serviciilor de comunicații electronice trebuie să conțină:

- numele și prenumele;
- numărul de telefon și/sau numărul contului;
- adresa de domiciliu sau adresa la care urmează să fie trimis răspunsul;
- data depunerii reclamației;
- esența problemei abordate;
- copii de pe documente și dovezi, în cazul dacă problema ține de examinare a unor aspecte ce țin de confirmare încheierii contractelor prestări servicii de comunicații electronice, alte documente după caz;
- semnătura reclamantului.

### Adresarea reclamației:

Clienții "Net-Connect Internet Communications" S.R.L. pot adresa reclamațiile după cum este specificat mai jos:

#### În scris:

- prin poștă la adresa Str. Grigore Ureche nr. 69, MD-2005
- la sediul "Net-Connect Internet Communications" S.R.L. din Str. Grigore Ureche nr. 69, MD-2005, Chișinău, între orele 10:00-17:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin fax la numărul 22 81 81 83, între orele 10:00-17:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin e-mail la adresa [support@netconnect.md](mailto:support@netconnect.md), între orele 10:00-17:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

#### Verbal:

- la numărul 22 81 81 82, între orele 10:00-17:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

### Termenul de examinare a reclamațiilor:

Termenul de examinare a reclamației nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației. Reclamațiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.

### Modalitatea de comunicare a răspunsului la reclamație:

Rezultatul examinării oricărei reclamații primite în scris de la client/utilizator, care corespunde cerințelor referitoare la conținutul reclamației, expuse mai sus, va fi adus la cunoștința reclamantului în scris, prin intermediul oficiilor poștale sau e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu "Net-Connect Internet Communications" S.R.L. sau la adresa indicată de către utilizator în plângere. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi oferit clientului verbal.

Pentru reclamațiile adresate verbal, nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.

### Litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, clientul se poate adresa:

- Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
- Agenției pentru Protecția Consumatorilor (pentru persoane fizice);
- instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.