

## EVANET SERV TELECOM SRL

Baicoi, Str. 9 Mai, Nr. 18, Prahova  
CUI: 32701016  
J2014000115299  
Tel: 0743.444.000  
Mail: [evanet.telecom@yahoo.ro](mailto:evanet.telecom@yahoo.ro)  
Web: [www.evanettelecom.ro](http://www.evanettelecom.ro)

### PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către EVANET SERV TELECOM SRL pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

- a) telefonic, la numărul 0743.444.000
- b) email, la adresa [evanet.telecom@yahoo.ro](mailto:evanet.telecom@yahoo.ro)
- c) web, accesând pagina <http://www.evanettelecom.ro/contact.php>
- d) prin posta, la adresa: Baicoi, Str. 9 Mai, Nr. 18, Prahova
- e) prin depunerea acestora în scris la sediul firmei, zilnic, în timpul orelor de program.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către EVANET SERV TELECOM SRL, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către EVANET SERV TELECOM SRL (aceasta considerându-se data de înregistrare), prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise de Luni până Vineri, între orele 08:00-20:00 și Sâmbătă între orele 10:00-14:00, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Răspunsul la reclamațiile clientilor se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, abonamentul lunar va fi redus proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul menționat mai sus. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

Orice contestație a clientului legată de factura trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factura. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de telecomunicații/accesorii, în perioada garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Evanet.

În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciile de internet este de cel mult 84 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situației în care nu sunt sub controlul EVANET. În cazul nerespectării termenului de soluționare a deranjamentelor, abonamentul lunar va fi redus proporțional cu taxa lunară de abonament și perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare în comunicații (ANCOM), respectiv către instanța competentă, după caz.