

## PROCEDURA privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

### 1. Modalitati prin care utilizatorul final poate inainta o reclamatie:

Clientul are la dispozitie urmatoarele modalitati de a sesiza aspecte referitoare la utilizarea serviciilor EverNet:

- prin e-mail, la adresa support [at] ever-net [punct] ro
- prin telefon, la numarul de telefon 0723 144 698, disponibil non-stop

### 2. Departament responsabil cu primirea si inregistrarea reclamatilor:

Toate datele si solicitarile transmise de catre utilizatorii finali, in oricare din modalitatile enumerate la punctul 1 de mai sus, sunt inregistrate de catre Departamentul Suport Clienti.

### 3. Termenul maxim de depunere a reclamatilor

Abonatii pot transmite reclamatii in orice moment, fără a exista un termen „maxim”.

### 4. Termenul maxim de solutionare al reclamatilor

In cazul in care in contractele incheiate intre EverNet si utilizatorul final nu s-au negociat alte termene, solutionarea reclamatilor si trimiterea raspunsului catre utilizatorul final se va efectua in termen de 30 zile.

In cazul in care reclamatia nu poate fi solutionata in termenul enuntat mai sus, datorita complexitatii solutiei de conectare, de cerintele specifice utilizatorului si de natura incidentelor ce pot aparea, EverNet va informa utilizatorul final despre stadiul solutionarii.

### 5. Modalitati si termenul de informare a utilizatorului final

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul respective stadiul demersurilor efectuate pentru solutionarea reclamatiei sale prin aceeasi modalitate folosita de acesta pentru a transmite reclamatia.

Utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul reclamatiei sale în momentul soluționării reclamației. Dacă reclamația nu este soluționată în termenul prevăzut, utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul reclamației în orice moment, la cerere și respectiv la initiativa EverNet, săptămânal.

### 6. Solutionarea litigiilor

In cazul aparitiei unor litigii, se va incerca solutionarea pe cale amiabila, iar daca aceasta procedura esueaza, utilizatorii se pot adresa autoritatii de reglementare (Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii - ANCOM, cu sediul in Str. Delea Noua, nr. 2, sector 3, cod postal 030925, Bucuresti), pot apela la orice alte proceduri extrajudiciare sau se pot adresa instanțelor competente.