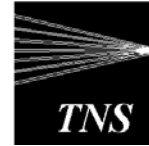




Transaction Network Services Group
Str. Ion Campineanu nr.22, Et.4, Ap.25, sect.1, Bucuresti



Procedura de solutionare a reclamatilor utilizatorilor finali

Modalitate de interventie

Pentru orice tip de defectiune sau functionare defectuoasa utilizatorul trebuie sa comunice imediat prin e-mail la: support@connet-ro.com,

fax: 0040.021 3138818, sau telefon 0040 314909990/ 0040314 909909, in programul de lucru (in zilele lucratoare, intre orele **9:00 – 18:00**), sau non stop la telefon **031 490 0900** ce va contacta automat un tehnic disponibil.

Garantia serviciului

1. Functionarea retelei este garantata pentru 99,96% din timp.
2. Timpul maxim de interventie, in orarul de lucru, este de 2 ore de la inregistrarea reclamatiei Utilizatorului.
3. CIR minim garantat este de 100% si maxim este de 110%. Daca exista probleme ce depasesc 30 de minute se va face o reducere din taxa lunara a abonamentului de date (aferez lunii urmatoare), de 1/30 (echivalentul unei zile). Reducerea se va regasi in factura aferenta lunii urmatoare.
4. In cazul in care abonatul nu este de acord cu reducerea acordata, poate face o reclamatie in scris insotita de acte doveditoare.
5. Acesta inasa nu va fi scutit de plata facturii emise.
6. Reclamatia se va solutiona in termen de 30 (treizeci) zile
7. Utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul demersurilor efectuate la solutionarea acestora sau pe parcursul desfasurarii prin email sau telefon.
8. Părțile se obligă să încerce să soluționeze pe cale amiabilă orice dispută izvorâtă din sau în legătură cu prezenta reclamatie. În cazul în care rezolvarea pe cale amiabilă nu este posibilă Părțile vor transmite spre soluționare litigiul instanțelor judecătorești competente din municipiul București sau catre ANCOM.

Persoane de Contact S.C. Connet-Ro S.R.L.

1. REPRESENTANT AUTORIZAT:

Nume: Paolo Tamburelli
Tel.: 031 4909999, 031 4909909
Fax: 021 3138818
E-mail: paolo.tamburelli@connet-ro.com

2. DEPARTAMENTUL COMERCIAL:

Nume: Anca Chivu
Director Comercial
Tel.: 031 4909999, 031 4909909
Fax: 021 3138818
Mobil: 0722.641.657
E-mail: anca@connet-ro.com

3. DEPARTAMENTUL TEHNIC:

Aceste date vor fi utilizate pentru toate chestiunile tehnice si de coordonare din timpul implementarii serviciului si pentru escaladarea si rezolvarea defectiunilor:

Nume: Ciupitu Gabriel
Tel.: 031 4909999, 031 4909909
Fax: 021 3138818
Mobil: 0723.164.442
E-mail: gabriel@connet-ro.com

Nume: Tanase Adrian
Tel.: 021 3138818, 031 4909999
Fax: 021 3138818
Mobil: 0722.254.612
E-mail: adrian@connet-ro.com

Nume: Andrei Constantinescu
Mobil: 0727.332.899
E-mail: andrei@connet-ro.com

Furnizor,
Stampila si semnatura