

## **Procedură privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali (persoane juridice)**

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane juridice ai SC Flashnet SRL, care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament.

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali SC Flashnet SRL de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

### **Modalitățile de adresare a reclamației:**

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de SC Flashnet SRL pot adresa reclamațiile în limba română, astfel:

- Verbal:

Telefonic la numerele 0268/333766 sau 0371/136128, de luni până vineri, între orele 09:00 - 17:00

- În scris:

Prin poștă, către SC Flashnet SRL, Str. Fundătura Hărmanului, Nr. 4A, cod postal 500240, Brașov

Prin fax la 0268/334.331

Prin e-mail la adresa [info@flashnet.ro](mailto:info@flashnet.ro)

### **Termene**

Clientul care beneficiază de servicii, poate adresa reclamații către SC Flashnet SRL în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu serviciile contestate, precum și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa. SC Flashnet SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației acestuia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament, prin formularea unei reclamații scrise către SC Flashnet SRL, în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau serviciile facturate contestate.

SC Flashnet SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

Pentru reclamațiile care necesită investigații complexe, termenele precizate anterior, necesare SC Flashnet SRL pentru formularea răspunsului la reclamația Clientului, se pot prelungi până la 90 de zile calendaristice de la data primirii înregistrării reclamației. În această situație, Clientul va fi contactat de către SC Flashnet SRL în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii reclamației și va fi informat cu privire la stadiul intermediar de soluționare a reclamației sale. Totodată, acestuia i se va reaminti faptul că, datorită unor investigații complexe de natură tehnică, va primi un răspuns final în maxim 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației sale.

## Modalitățile de informare

Pentru orice reclamație primită de la client, adresată în scris sau verbal, SC Flashnet SRL va emite un răspuns verbal sau scris, printr-un e-mail sau prin poștă, la adresa menționată de către client.

Pentru reclamațiile adresate verbal către SC Flashnet SRL (telefonice, personal), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

## 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:

- **Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)**

**Sediul central ANCOM:** Tel. 0372.845.845; Tel verde: 0800.855.855; Fax: 0372.845.404;

email: [relatii\\_cu\\_publicul@ancom.org.ro](mailto:relatii_cu_publicul@ancom.org.ro);

Program: Luni, Miercuri, Joi: 8.30 – 17.00; Marți: 8.30 – 18.30; Vineri: 8.30 – 16.30

**Oficiul Județean ANCOM Brașov:** Tel: 0372.845.070; Fax: 0268.420.150; Email: [brasov@ancom.org.ro](mailto:brasov@ancom.org.ro)

Adresă poștală: Brașov, str. Bisericii Române, nr. 101, jud. Brașov

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru persoane fizice.**

De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.

**Sediul central ANPC:** Adresă poștală: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1; Relații cu publicul -

telefon: 0372-131951; e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro)

### **Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brașov**

Adresa: Str. A. I. Cuza nr.12, Brașov. cod 500085; Tel.: 0268/413.951; Fax: 0268/418.389;

e-mail: [reclamatii.brasov@opc.ro](mailto:reclamatii.brasov@opc.ro)



SC FlashNET SRL  
500240 Brasov, Romania,  
Str. Fundatura Harmanului nr. 4a, et 1  
tel: 0040 268 334 335  
fax: 0040 268 334 331  
E-mail: [info@flashnet.ro](mailto:info@flashnet.ro)  
Web: <http://www.flashnet.ro>