

## **Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali**

Clientul poate inainta o reclamatie referitoare la utilizarea serviciilor Adisam Telecom prin urmatoarele canale:

- prin telefon, la numarul de telefon 0312001000;
- prin email, la adresa de email [cs@globax.ro](mailto:cs@globax.ro);
- prin fax, la numarul de fax 0213166949;
- prin posta, la adresa b-dul Dimitrie Cantemir nr.1, bl. B2, sc. 2, et. 8, Bucuresti, Sector 4.

Reclamatia trebuie sa fie depusa in termen de 30 de zile de la data producerii evenimentului constatat si trebuie sa contina datele de identificare ale clientului, datele de contact cat si detaliile pe care isi intemeiaza reclamatia.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 30 de zile, iar solutia reclamatiei ii va fi comunicata clientului prin acelasi canal prin care a fost primita.

Pentru orice litigiu care nu se solutioneaza pe cale amiabila 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.