



## Procedura de solutionare a reclamatilor utilizatorilor finali

Reclamatii privind serviciile de comunicatii electronice furnizate de catre M&M COMPUTERS pot fi inaintate de catre utilizatorii finali - persoane fizice sau juridice - in oricare din urmatoarele moduri:

- telefonic, la numerele: 0244-516.166\*\*  
0727-770.976\*
- prin fax, la numarul: 0244-516.166\*\*
- prin email la adresa: sesizari@mmc.ro \*
- prin posta, adresate catre: S.C. M&M COMPUTERS SRL, Str Romana nr 50 , Ploiesti , Prahova\*

\* program de lucru non-stop

\*\* program de lucru pentru primirea reclamatilor scrise - de luni pana vineri in intervalul 8:30-17:00

In cazul clientilor beneficiari ai serviciilor de date, acestia au contractual obligatia de a raporta deranjamentele serviciului de indata ce acestea apar, obligatoriu prin telefon pentru deschiderea unui tichet de deranjament si / sau prin e-mail la adresele si numerele de telefon sus-mentionate. Informarile telefonice sunt considerate primite daca CLIENTUL cunoaste numarul de tichet comunicat de angajatul M&M COMPUTERS iar informarile si mesajele scrise sunt considerate primite, imediat ce au fost trimise la una din adresele specificate mai sus si expeditorul primeste confirmarea de primire. In cazul sesizarilor trimise prin e-mail, CLIENTUL va primi un e-mail de raspuns ce va contine numarul tichetului de deranjament.

Reclamatii scrise trebuie sa contina numele si datele de contact ale CLIENTULUI, numarul de telefon, precum si descrierea aspectelor reclamate.

Orice reclamatie scrisa legata de serviciile prestate de catre M&M COMPUTERS va primi raspuns in termen de maxim 30 de zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre M&M COMPUTERS

Orice refuz al CLIENTULUI la plata facturilor va fi formulat de acesta in termen de 5 zile de la primirea facturii si va fi insotit de o documentatie justificativa din partea sa, in caz contrar sumele facturate fiind considerate certe si lichide (recunoscute ca datorate). Contestarea contravalorii facturii de catre CLIENT nu suspenda obligatia acestuia la plata integrala a facturii, urmând ca acest aspect sa fie conciliat de catre parti. In cazul in care reclamatia se dovedeste intemeiata si in cazul in care M&M COMPUTERS trebuie sa restituie CLIENTULUI anumite sume incluse intr-o factura contestata, aceste sume se vor deduce din contravaloarea facturilor ulterioare solutionarii reclamatiei.



# M&M COMPUTERS S.R.L. Ploiesti

J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romana,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizari : 0727.770976

In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a CLIENTULUI asupra acestei situatii.

In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cale amiabila, CLIENTUL are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului catre autoritatea de reglementare, respectiv catre instanta competenta, dupa caz.