

## Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

### Modalități de înaintare a reclamației:

Reclamațiile și sesizările Dvs. pot fi înaintate prin e-mail, telefon sau serviciu poștal.

### Departamentul responsabil cu primirea și înregistrarea reclamațiilor de ordin tehnic este:

#### Customer Support

Program de lucru: 24 x 7 x 365

Telefon: +40312.200.255

E-mail: [support@gts.ro](mailto:support@gts.ro)

Adresa: Strada Izvor 92-96, etaj 2, sector 5, Bucuresti

### Reclamații de ordin comercial

În cazul reclamațiilor de ordin comercial vă rugăm să luați legătura cu managerul Dvs. de cont (Departament Vânzări), menționat în contract sau să ne contactați la numărul +40312.200.200, de unde veți fi direcționați în mod corespunzător.

Program de lucru: 09-18; L-V

### Termenul de depunere a reclamațiilor

Puteți transmite reclamațiile Dvs. în legătură cu executarea necorespunzătoare a contractului de servicii de telecomunicații conform termenelor stipulate în contractele încheiate.

### Soluționarea reclamațiilor

Soluționarea reclamațiilor și trimiterea răspunsului (via telefon, e-mail, fax sau poșta, după caz) se va efectua în termen de maxim 15 zile de la data înregistrării acestora. În cazul în care reclamația nu poate fi soluționată în acest termen, GTS vă va informa în termen de 30 de zile de la înregistrare despre stadiul de soluționare a acesteia.

În cazul reclamațiilor de ordin tehnic, termenul maxim de răspuns este cel contractual, raportat și la situația concretă semnalată.

### Litigii

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția dată reclamației Dvs. sau în situația în care litigiul astfel creat nu se rezolvă pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) sau să apelați la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor (spre exemplu: mediere), precum și să vă adresați instanțelor competente.