



SR EN ISO 9001:2008
CERTIFICAT NR. RO1021/1/1/1



SR EN ISO 14001:2005
CERTIFICAT NR. RO1021/1/1/2

H.Q. CONSTANTA

Str. Panait Mosoiu nr. 32-34
Tel: + 40 241 638025
Tel: + 40 241 639510
Fax: + 40 241 638027
Mail: vanzari.ct@axeltelecom.ro

BUCURESTI

Popa Stoica Farcas no. 66 sect.3
+ 40 21 3267236
+ 40 21 3267237
+ 40 21 3277041
office@axeltelecom.ro

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Clienții Axel Telecom pot înainta reclamații prin email, telefon, fax sau serviciu postal:

Tel: 0241 638025

Fax: 0241 638027

Email: vanzari.ct@axeltelecom.ro

Adresa: Panait Mosoiu 32-34

Program de lucru: 9-17; L-V

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

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, Axel Telecom 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.

În cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă clientul are posibilitatea de a apela la ANCOM:

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, 030925 București, România

Număr gratuit: 0800 855 855

Telefon: 0372 845 845. Fax: 0372 845 402

E-mail: ancom@ancom.org.ro Website: www.ancom.org.ro

Dacă reclamațiile nu pot fi rezolvate prin aceste cai vor fi în mod exclusiv și final rezolvate de instanța judecătorească.

