



Sos. Mihai Bravu, Nr.57-65, Bl.C19, Ap.113  
Sector 2, Bucuresti

### **Procedura functionala de solutionare a reclamatiiilor si solicitarilor clientilor ALMSOFT COMPUTERS SRL**

ALMSOFT COMPUTERS SRL va pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a reclamatiiilor si solicitarilor formulate de catre acestia:

Telefonic: Serviciu disponibil de Luni pana Vineri in intervalul orar 12 -20, prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard):

- 031.060.1400 0732.125.913 - pentru Informatii Comerciale si Serviciul Tehnic

Acces direct la punctul de lucru din

Str. Elev Stefanescu, Nr.2, Bl.462, Parter in intervalul orar 12-20 de Luni pana Vineri

E-mail: La adresa de e-mail: [office@almsoft.net](mailto:office@almsoft.net)

Web Site: online, pe site-ul [www.almsoft.net](http://www.almsoft.net), secțiunea Contact.

Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei/solicitarii fiind de 30 de zile de la inregistrarea acesteia.

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) ALMSOFT COMPUTERS SRL, intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei/solicitarii ce decurg din relatiile contractuale cu societatea noastra.

Pentru cazuri exceptionale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientari de echipamente, verificări complexe, implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.)

Pentru rezilierea unui contract incheiat cu ALMSOFT COMPUTERS SRL se vor respecta termenele si prevederile cuprinse in contract.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro>) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.

Pentru nerespectarea termenului de remediere al defectiunilor, Furnizorul se obliga sa acorde despaguribi in cuantum de pana la 100% dar nu mai mult de 10 Lei / saptamana sub forma de reduceri la plata facturii pentru luna imediat urmatoare celei in care a fost inregistrata defectiunea.