

Procedura de soluționare a diferendelor

- 1. Reclamația unui membru privind diferendul existent cu un alt MEMBRU/NEMEMBRU**
- 1.1. Membrul ANAT reclamant, completează reclamația sa în conformitate cu Formularul de reclamație (Anexa 1 la prezenta procedură). Reclamația se semnează de managerul agenției reclamante, cu aplicarea ștampilei agenției și se trimite în formă scanată, pe adresa de e-mail: office@anat.ro.
- 1.2. La primirea reclamației, persoana responsabilă din cadrul Executivul ANAT va verifica dacă agenția reclamantă este membră ANAT și va transmite reclamația prin e-mail, sub forma unei notificări, conform modelului din Anexa 3, atât către reclamat, cât și către reclamant (în copy).
- 1.3. Părțile aflate în diferend vor fi informate despre faptul că pot recurge la serviciile unor mediatori, pentru soluționarea amiabilă a acestuia.
- 1.4. În cazul în care părțile aflate în diferend nu recurg la serviciile mediatorilor, reclamatul are la dispoziție un termen de 7 (șapte) zile calendaristice, pentru a formula un răspuns. Termenul de 7 zile curge de la data transmiterii reclamației către reclamat.
- 1.5. Răspunsul formulat de către reclamat se completează în conformitate cu Formularul de răspuns la reclamație (Anexa 2 la prezenta procedură), se semnează de managerul agenției reclamante, se aplică ștampila agenției și se trimite în formă scanată, pe adresa de e-mail: office@anat.ro.
- 1.6. La expirarea termenului de 7 (șapte) zile calendaristice, acordat părților, în caz de nesoluționare a diferendului pe cale amiabilă, reclamantul va putea reveni către ANAT printr-un e-mail, cu solicitarea de a transmite reclamația sa către toți membrii ANAT.
- 1.7. După primirea solicitării reclamantului de a transmite în rețea reclamația sa, dacă reclamatul a transmis un răspuns, atunci vor fi transmise către membri ANAT ambele mesaje, iar dacă nu a transmis nici un răspuns, atunci va fi transmisă în rețea doar reclamația, cu precizarea făcută de ANAT ca cele două părți au fost

invitate să se întâlnească cu mediatorii și au refuzat, sau dacă s-au întâlnit și nu au ajuns la o înțelegere, cu precizarea respectivă.

2. Reclamația unui nemembru privind diferendul existent cu un membru

- 2.1. Reclamația unei agenții nemembre privind diferendul existent în raport cu un membru, va fi transmisă către membrul reclamat, conform modelului din Anexa 4 la prezenta Procedură, cu acordarea unui termen de 7 (șapte) zile calendaristice pentru a formula un punct de vedere oficial, care va fi transmis pe adresa de e-mail: office@anat.ro.
- 2.2. La primirea răspunsului oficial din partea membrului reclamat, acesta va fi retransmis reclamantului prin e-mail.

În situația, în care Comisia de Etică ANAT consideră că diferendul existent este de competența sa, aceasta se poate autosesiza, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind organizarea și funcționarea Comisiei de Etică, aprobat de către Consiliul Director ANAT în data de _____.

ANEXA 1 – FORMULAR RECLAMAȚIE

Reclamație

Denumirea reclamantului

Adresa: localitatea, str. nr., sectorul, județul

Numărul de înmatriculare la oficiul registrului comerțului
.....

Codul fiscal

Reprezentat legal de

Comunicăm că la data de, față de agenția noastră există o datorie în suma de, ce sa format în baza (menționați documentele ce confirma datoria de ex: Comenzii/Facturii/Contractului/Acordului Nr primate/eliberate/încheiat la data de) cu

Denumirea reclamatului

Adresa: localitatea, str. nr., sectorul, județul

Numărul de înmatriculare la oficiul registrului comerțului
.....

Codul fiscal

Reprezentat legal de

Datoria formată trebuia achitată până la data de
.....

Informații despre intentarea acțiunii în instanțele de judecata/ arbitraj (se completează dacă există dosar în instanță):

Instanța: Data depunerii cererii: Numărul dosarului:

Valoarea litigiului:
.....
.....

Hotărârea pronunțată:
.....

Cunoscând prevederile art. 205-206 Cod Penal ne asumam întreaga responsabilitate pentru cele afirmate mai sus

Numele, Prenumele reprezentantului reclamantului

Funcția deținută

ANEXA 2 – FORMULAR RĂSPUNS RECLAMAȚIE

Răspunsul agenției reclamate

Denumirea reclamatului

Adresa: localitatea, str. nr., sectorul
....., județul

Numărul de înmatriculare la oficiul registrului comerțului

.....

Codul fiscal

Reprezentat legal de

Comunicăm că suntem /nu suntem de acord cu pretențiile înaintate la data
de, agenției noastre de către

Denumirea reclamantului

Adresa: localitatea, str. nr., sectorul
....., județul

Numărul de înmatriculare la oficiul registrului comerțului

.....

Codul fiscal

Reprezentat legal de

din următoarele motive:

.....

.....

**Informații despre intentarea acțiunii în instanțele de judecata/ arbitraj
(se completează dacă există dosar în instanță):**

Instanța: Data depunerii cererii: Numărul
dosarului:

Valoarea litigiului:

.....

Hotărârea pronunțată:

.....

**Cunoscând prevederile art. 205-206 Cod Penal ne asumam întreaga
responsabilitate pentru cele afirmate mai sus.**

Numele, Prenumele reprezentantului reclamatului

Funcția deținută

Stimată Doamnă,

Stimate Domn,

Am primit de la agenția _____, o reclamație privind diferendul comercial existent în raport cu agenția Dvs.

Procedurile ANAT, aprobate în ședința Consiliului Director ANAT din 03 octombrie 2016, prevăd ca în astfel de situații să informăm agenția reclamată, să le **propunem ambilor parteneri să se prezinte în fața unor mediatori, cu plata corespunzătoare a serviciilor de mediere.**

În cazul în care partenerii nu doresc să soluționeze diferendul prin intermediul mediatorilor, atunci se pun la dispoziția reclamatului 7 (șapte) zile calendaristice, în care fie să rezolve diferendul, fie să formuleze un răspuns către ANAT.

Termenul de 7 (șapte) zile curge de la data transmiterii reclamației către Dvs.

După 7 (șapte) zile, reclamantul poate reveni cu o solicitare de a trimite reclamația sa în rețea. Dacă reclamatul a transmis un răspuns, atunci vor fi distribuite ambele mesaje, iar dacă nu a transmis nici un răspuns, atunci va fi transmisă în rețea doar reclamația, cu precizarea făcută de ANAT că cele două părți au fost invitate să se întâlnească cu mediatorii și au refuzat, sau dacă s-au întâlnit și nu au ajuns la o înțelegere, cu precizarea respectivă.

Speram în rezolvarea acestei situații într-un mod cât mai rapid și mai puțin dăunător intereselor breslei.

Cu respect,

Stimată Doamnă,

Stimate Domn,

Am primit de la agenția _____, o reclamație privind diferendul comercial existent în raport cu agenția Dvs.

Procedurile ANAT, aprobate în ședința Consiliului Director ANAT din 03 octombrie 2016, prevăd ca în astfel de situații să informăm membrul reclamat și să îi acordăm un termen de 7 (șapte) zile calendaristice fie pentru a soluționa diferendul, fie pentru a formula un punct de vedere oficial, care va fi transmis către ANAT la adresa de e-mail: office@anat.ro.

Termenul de 7 (șapte) zile curge de la data transmiterii reclamației către Dvs.

Speram în rezolvarea acestei situații într-un mod cât mai rapid și mai puțin dăunător intereselor breslei.

Cu respect,