

## GHIDUL CLIENTULUI PENTRU DEPUNEREA UNEI RECLAMAȚII

O reclamație înseamnă orice sugestie pe care o aveți și orice situație care afectează experiența dumneavoastră ca utilizator al serviciilor oferite de DAinet.

Reclamațiile pot fi depuse în felul următor:

- a) telefonic, la numerele: 021-569.78.59
- b) prin email și internet, la adresele:  
support@dainet.ro și <http://www.dainet.ro/contact.html>

Pentru a ne ajuta să răspundem reclamațiilor în cel mai scurt timp, vă rugăm să includeți în reclamația dumneavoastră următoarele informații:

- Datele de identificare ale titularului de contract

În cazul utilizatorilor finali\* persoane fizice: numele și prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

În cazul utilizatorilor finali\* persoane juridice: denumirea, numele persoanei de contact, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

- Descrierea situației sesizate;
- Transmiterea oricăror documente (copie document de identitate, factură, etc)/informații pe care le considerați relevante în investigarea situației semnalate de dumneavoastră;
- Modalitatea aleasă de primire a răspunsului DAinet la reclamația dumneavoastră (telefonic sau în scris, prin poștă sau e-mail) cu menționarea expresă în reclamație a numărului de telefon/ adresei de desemnată, adresa sediului social, CIF, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu contravaloarea Serviciilor evidențiată într-o factură lunară este de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu Serviciile este de 15 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat. Pentru orice reclamații, utilizatorul final trebuie să indice în mod expres în reclamație toate detaliile pe care își întemeiază reclamația.

Termenul de soluționare a unei reclamații este de maxim 30 zile în funcție de abonamentul ales (termen afișat pe site) de la data primirii/înregistrării acesteia la DAinet. În cazul în care demersurile întreprinse de DAinet pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de 8 ore, veți fi contactat de Echipele Reclamații cu maxim 1 ora lucrătoare înainte de expirarea termenului inițial de 8 ore, pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației dumneavoastră.

În cazul în care considerați că rezolvarea oferită de DAinet este nesatisfăcătoare după încercări de soluționare pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, precum și autorităților cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. De asemenea, puteți apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau vă puteți adresa instanțelor competente.

---

Prin "utilizator final" – se înțelege titularul de contract de abonament pentru serviciile de comunicații electronice furnizate de DAinet SRL.