

S.C. WideTelecom SRL  
B-dul Camil Ressu 56, Sect. 3  
J40/5866/2008  
CUI: 23621120  
ING Bank, IBAN:  
RO25INGB0000999901353514  
Telefon: +4 072 0397093  
E-mail: support@widetelecom.net  
E-mail: office@widetelecom.net  
Web: [www.widetelecom.net](http://www.widetelecom.net)

## 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 WideTelecom.

### Reclamațiile pot fi depuse în felul următor:

- a) telefonic, la numerele: **072 0397093**
- b) prin email și internet, la adresele:

**support@widetelecom.net** și **http://www.widetelecom.net/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 oricărui 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** WideTelecom 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 8 ore în funcție de abonamentul ales (termen afișat pe site) de la data primirii/înregistrării acesteia la WideTelecom. În cazul în care demersurile întreprinse de WideTelecom pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de 8 ore, veți fi contactat de Echipa 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 WideTelecom 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 WideTelecom SRL.