

PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

- **Modalități de înaintare a reclamațiilor:**

Reclamațiile și sesizările dvs. pot fi înaintate prin:

Telefon: 0264 414065 sau 0264 401 272; Fax: 0264 418 571; E-mail: office@wavenet.ro;

Prin posta la adresa: Str. Pastorului, nr.12, Cluj-Napoca, cod 400338;

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate.

- **Departamentul responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor de ordin tehnic este Departamentul Tehnic:**

Program de lucru: 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână; Telefon: 0264 414.065 sau 0264 401 272; E-mail: support@wavenet.ro;

- **Reclamații de ordin comercial**

În cazul reclamațiilor de ordin comercial vă rugăm să ne contactați la nr. 0264 414 065, de unde veți fi redirectionat în mod corespunzător. Program de lucru: 08.30 – 16.30, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare. Termenul de depunere a reclamațiilor Puteți transmite reclamațiile dvs. în legătură cu executarea necorespunzătoare a contractului de servicii de telecomunicații conform termenelor stipulate în contractele încheiate (imediat ce s-a constatat defecțiunea, în maxim 2 ore de la constatare).

- **Soluționarea reclamațiilor**

Soluționarea reclamațiilor generale și trimiterea răspunsului (prin telefon, poștă electronică, fax sau poștă, după caz) se va efectua în termen de 30 de zile de la data înregistrării acestora. În cazul reclamațiilor de ordin tehnic, termenul maxim de răspuns este de maxim 8 ore, raportat și la situația concretă semnalată.

- **Litigii**

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția dată reclamației dvs. sau în situația în care litigiul astfel creat nu se rezolvă pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații sau vă puteți adresa instanțelor