



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București
http:// www.allnet.ro
office@allnet.ro
Tel: +40.21.222.22.65
Fax: +40.21.222.22.67

Drepturile de informare în calitate de utilizator final de servicii internet

Allnet Telecom Srl in calitate de Furnizor de Comunicatii Electronice, inregistrat la ANCOM conform : <http://www.ancom.org.ro/formdata-5301-90-4093> confirmam următoarele drepturi ale utilizatorului final de internet:

Ai dreptul să ceri și să obții gratuit înainte de semnarea contractului o copie a **Contractului-Cadru și a Condițiilor Generale de Furnizare a Serviciului.**

Trebuie să ți se spună sau la cerere să ți se menționeze în scris înainte de semnarea contractului următoarele informații:

- planul tarifar ales, inclusiv valoarea lui pentru toată durata contractului, cu serviciile incluse: abonament lunar opțiuni de upgrade , conectare, instalare, echipamente, etc.
- tarifele aplicabile și condițiile în care se pot folosi minutele sau creditul inclus
- durata minimă a contractului și taxele pe care trebuie să le plătești dacă renunți la contract înainte de termen

La semnarea contractului trebuie să verifici următoarele:

- care sunt tarifele și condițiile în care acestea se aplică
- care este durata de timp în care vei fi conectat
- cum poți anunța o defecțiune și cum se remediază aceasta
- care sunt taxele pe care trebuie să le plătești dacă renunți la contract înainte de termen
- în ce condiții ți se poate suspenda serviciul
- la ce despăgubiri ai dreptul dacă furnizorul nu își respectă contractual
- care sunt penalitățile pe care trebuie să le plătești dacă nu respecti contractul

La semnarea contractului trebuie să ți se ofere un exemplar tipărit al **Procedurii de Soluționare a Reclamațiilor.**

Dacă oricare din aceste drepturi de informare îți este încălcat, te poți adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

Adresa: str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, București, cod poștal 030925.

Număr de telefon fără taxă: 0800 855 855.

Telefon: 0372 845 845.

Fax: 0372 845 402.

E-mail: ancom@ancom.org.ro.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București
http:// www.allnet.ro
office@allnet.ro
Tel: +40.21.222.22.65
Fax: +40.21.222.22.67

Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali

Deranjamentele privind funcționarea serviciilor se anunță la serviciul de suport tehnic clienți la numerele de telefon **021 222 2265, 0741 650 650, 0741 450 450**, disponibil de luni până vineri între orele 09-21 și sâmbătă între orele 09-13.

Reclamațiile se trimit prin următoarele modalități:

- telefonic la numerele **021 222 2265, 0741 650 650, 0741 450 450** de luni până vineri între orele 09-21 și sâmbătă între orele 09-13
- prin e-mail la adresa **support [at] allnet.ro**
- în scris prin depunere direct sau prin poștă la sediul central Allnet Telecom Srl din **Str. Ialomicioarei Nr.20, sector 1, București, cod poștal 011278**

Este necesar ca reclamația să conțină datele de identificare a clientului (nume, prenume, adresa de furnizare a serviciului, număr contract) precum și detaliile de contact ale acestuia (adresă, telefon, e-mail) la care dorește să primească răspunsul.

Orice reclamație trebuie depusă în termen de maxim 30 de zile de la producerea evenimentului reclamat, exceptând cazurile în care este prevăzut alt termen în contractul de servicii.

Termenul de soluționare a unei reclamații este de maxim 20 de zile de la înregistrarea acesteia. Pentru situații excepționale care presupun verificări complexe sau implicarea unor terțe persoane sau organizații, termenul de soluționare a reclamațiilor este de maxim 30 de zile.

Allnet Telecom Srl răspunde oricărei reclamații în termen de 30 de zile telefonic, în scris, prin e-mail sau prin oricare alte mijloace de comunicare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea termenului initial clientul va fi contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi soluționată amiabil, în caz contrar clientul poate face o plângere către **Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații** (ANCOM) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.