

AITY CLOUD SRL

Politica privind soluționarea reclamațiilor

Versiunea 1.0 · în vigoare de la 15 august 2026 · aity.ro/documente

DENUMIRE / ENTITY	AITY CLOUD SRL
CUI	39458128 (R039458128)
NR. REG. COM.	J2018000824245
EUID	R00NRC.J2018000824245
CORRESPONDENȚĂ / CORRESPONDENCE	Str. Heliade Între Vii nr. 35, cod 023382, Sector 2, București, România
CONTACT	office@aity.ro · support@aity.ro · aity.ro · aity.tech

Cuprins

Politica privind soluționarea reclamațiilor	3
1. Cum ne contactați	3
2. Termene de răspuns	3
3. Căi suplimentare pentru consumatori	4
4. Documente aplicabile	4
Istoricul versiunilor	4

Politica privind soluționarea reclamațiilor

VERSIUNEA 1.0 · ÎN VIGOARE DE LA 15 AUGUST 2026 · AITY CLOUD SRL

[English version](#) · [Descarcă PDF](#)

AITY CLOUD SRL, societate română cu răspundere limitată, cu sediul social în SĂCEL nr. 1003, Sat Săcel, Com. Săcel, MARAMUREȘ, cod 437290, România, CUI 39458128 (RO39458128), înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2018000824245, EUID ROONRC.J2018000824245, capital social subscris și vărsat 5.000 lei, adresă de corespondență Str. Heliade Între Vii nr. 35, cod 023382, Sector 2, București, România, telefon [+40735850896](tel:+40735850896) (luni-vineri, 09:00-18:00, ora României), e-mail office@aity.ro, tratează cu seriozitate orice reclamație privind serviciile aity Platform și aity Cloud. Prezenta politică descrie canalele de contact, termenele de răspuns și căile suplimentare aflate la dispoziția Clienților. Versiunile în limba română și engleză sunt ambele oficiale; în caz de divergență, versiunea în limba română prevalează.

1. Cum ne contactați

CANAL	DESTINAȚIE
support@aity.ro	Probleme tehnice, întrebări privind facturarea, solicitări de suport
office@aity.ro	Reclamații formale, solicitări privind protecția datelor, notificări legale
+40735850896 (luni-vineri, 09:00-18:00, ora României)	Informații și înregistrarea inițială a unei reclamații; pentru păstrarea dovezii putem solicita confirmarea în scris
Poștă: AITY CLOUD SRL, Str. Heliade Între Vii nr. 35, cod 023382, Sector 2, București, România	Reclamații în scris

Pentru o soluționare rapidă, includeți: identificatorul contului/organizației, descrierea problemei, data apariției și, unde este cazul, capturi de ecran sau mesaje de eroare.

2. Termene de răspuns

- **Confirmarea primirii:** în cel mult **2 zile lucrătoare**;
- **Răspunsul complet:** în cel mult **30 de zile calendaristice** de la primire; majoritatea reclamațiilor sunt soluționate în mai puțin de 15 zile;
- **Contestarea unei facturi:** se transmite motivat în cel mult **15 zile** de la primirea facturii, conform [Termenilor](#), art. 4.5;
- **Creditele de serviciu (SLA):** cererile se transmit în cel mult **10 zile** de la sfârșitul lunii afectate, conform [SLA](#), art. 5.3.

Dacă răspunsul nostru nu vă mulțumește, puteți solicita reanalizarea, iar solicitarea va fi examinată la nivelul conducerii.

Contestațiile privind eliminarea conținutului, limitarea vizibilității, suspendarea ori alte măsuri de moderare DSA se transmit la office@aity.ro cu identificarea deciziei și sunt soluționate conform [AUP](#). Semnalările inițiale de conținut ilegal se fac prin [formularul dedicat](#).

3. Căi suplimentare pentru consumatori

Consumatorii se pot adresa oricând:

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)** - anpc.ro;
- **Direcției de Soluționare Alternativă a Litigiilor din cadrul ANPC (SAL)** - procedură gratuită sau cu costuri reduse de soluționare extrajudiciară: anpc.ro/ce-este-sal;
- instanțelor de judecată competente potrivit legii.

Dacă un litigiu nu a putut fi soluționat în urma reclamației prezentate direct AITY CLOUD SRL, informăm Consumatorul, pe hârtie sau pe alt suport durabil, despre posibilitatea de a se adresa Direcției SAL din cadrul ANPC, conform art. 25 alin. (3) din OG nr. 38/2015. Informarea indică datele entității competente și faptul că AITY CLOUD SRL participă la procedura SAL numai atunci când participarea este obligatorie potrivit legii.

Pentru aspecte privind protecția datelor cu caracter personal, vă puteți adresa și **ANSPDCP** - dataprotection.ro.

4. Documente aplicabile

Soluționarea reclamațiilor se face în conformitate cu [Termenii și condițiile](#), [SLA](#) și [Politica de retur](#).

Istoricul versiunilor

VERSIUNE	DATA	MODIFICĂRI
1.0	15 august 2026	Prima versiune publicată.