

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI



Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice a Sc NextGen Communications SRL, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC NextGen Communications SRL pot adresa in limba romana reclamatiiile:

- Telefonic, la numarul de suport clienti 03xx 564 400 (xx – prefixul judetului); program de Luni-Duminica 07:00-24:00;
- Prin fax la numarul 021 316 78 85;
- Prin e-mail la adresa suport@next-gen.ro;
- La punctul de lucru NextGen din orasul dumneavoastra;
- Prin posta cu confirmare de primire la Bd. Banu Manta nr. 10, et 3, sector 1, Bucuresti.

Este necesar ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare a clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamatie poate fi depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor este de 30 zile. Pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare etc), termenul de solutionare a reclamatiiilor este de 60 zile.

Imediat dupa preluarea reclamatiei de catre un reprezentant NextGen, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in reclamatie, pentru eventuale relatii suplimentare. Dupa tratarea reclamatiei, clientul este contactat telefonic la acelasi nr. de telefon pentru a i se comunica modul de solutionare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

Orice neintelegere privind reclamatia va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul anrcti.ro) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.