

## **PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI SESIZARI**

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC NEXT START SRL, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Sesizarea 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 NEXT START SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numele de telefon de suport relatii clienti 0747532844; program L-V 08.30-17.30,
- Telefonic, la numele de telefon de comercial 0747532844; program L-V 08.30-17.30,
- Prin e-mail, la adresa [office@nextstart.ro](mailto:office@nextstart.ro);
- La casieria din strada str. Logafat Tautu, nr 4A; program L-V 08.30-17.30

Termenul de solutionare a reclamatiei privind serviciul furnizat este de 48 ore. Daca reclamatia nu a fost solutionata in 48 de ore, clientul poate cere o reducere (discount) la abonament in functie de cate zile nu a beneficiat de serviciu. Clientul poate adresa o reclamatie pana la 30 de zile de la data evenimentului reclamat.

Este necesar ca sesizarea sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul. Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant NEXT START, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare. Dupa tratarea sesizarii, clientul este contactat telefonic la acelasi numar de telefon pentru a i se comunica rezolutia. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, de 30 zile, cu cel mult 1 zi inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns, dar nu mai mult de inca 30 zile.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamatii scrise catre NEXT START, in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau serviciile facturate contestate. NEXT START va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia

## **DERANJAMENTE SERVICIU INTERNET**

Sesizarea deranjamentului 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 NEXT START SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numele de telefon de suport relatii clienti 0747532844; program L-V 08.30-17.30,
- Telefonic, la numele de telefon de comercial;0747532844; program L-V 08.30-17.30,
- Prin e-mail, la adresa office@nextstart.ro;
- La casieria din strada str. Logafat Tautu, nr 4A; program L-V 08.30-17.30

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de internet este de 30 zile lucratoare de la data inregistrariisesizarii.

### **DERANJAMENTE SERVICIU TELEVIZIUNE**

Sesizarea deranjamentului 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 NEXT START SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numele de telefon de suport relatii clienti 0747532844; program L-V 08.30-17.30,
- Telefonic, la numele de telefon de comercial 0747532844; program L-V 08.30-17.30,
- Prin e-mail, la adresa office@nextstart.ro
- La casieria din strada str.Logafat Tautu, nr 4A; program L-V 08.30-17.30

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de televiziune este de 30 zile lucratoare de la data inregistrariisesizarii.

Orice neintelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANPC (detalii de contact se gasesc pe site-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro) ) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu NEXT START . Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate în rețeaua Orange).