

Rezolvarea Deranjamentelor si a Reclamatiiilor

Modalitatile de inaintare a deranjamentelor/reclamatiiilor:

- 1) Telefonic la numerele: 0766.299.775 sau 0726.129.119 (tarif normal)
- 2) Prin email la adresa: office@novanet.ro
- 3) La oricare din cele 2 casierii S.C. Nova Communication S.R.L. situate in comuna Cumpana sau localitatea Agigea.

Casierie Cumpana: Str. Constantei. nr.81 , program Luni-Vineri 9:00-17:00 si Sambata 9:30-17:00

Casierie Agigea: Str. Nicolae Titulescu nr. 16A, program Luni,Miercuri,Vineri 9:00-17:00

Deranjamente:

In urma sesizarii deranjamentelor prin una din cele 3 metode mentionate mai sus, S.C. Nova Communication S.R.L. se angajeaza sa rezolve problema in cel mai scurt timp posibil in conformitate cu prevederile contractuale.

Reclamatii

Reclamatiiile se pot face prin una din cele 3 metode prezentate mai sus. Este necesar ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare a clientului care reclama, precum si detaliile de contact (telefonul si, eventual, adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul. O reclamatie poate fi depusa in termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Pentru orice reclamatii, clientul trebuie sa indice in mod expres in reclamatie toate detaliile pe care isi intemeiaza reclamatia cum ar fi: contravaloarea serviciilor facturate contestata / serviciile reclamate, etc. Reclamatia referitoare la suma facturata nu suspenda obligatia de plata a clientului. Daca reclamatia e justificata, S.C. Nova Communication S.R.L. restituie clientului suma incasata in plus, prin creditare in factura de servicii.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor este de 30 de zile. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul de 30 zile din culpa S.C. Nova Communication S.R.L., compania va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat , dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar.

Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii. Imediat dupa preluarea reclamatiei de catre un angajat S.C. Nova Communication S.R.L., clientul este contactat telefonic la numarul de telefon

comunicat in reclamatie, pentru eventuale relatii suplimentare. S.C. Nova Communication S.R.L. raspunde la reclamatii in termenul maxim de 30 de zile telefonic, in scris sau pe email. 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.

Pentru rezilierea unui contract incheiat cu S.C. Nova Communication S.R.L. se vor respecta termenele si prevederile cuprinse in contract.

Clientul are totodata posibilitatea in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, email: ancom@ancom.org.ro , website: www.ancom.org.ro , telefon: 0372.845.845, fax: 0372.845.402), Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.