

Informare cu privire la solutionarea reclamatilor

1. Procedura prin care beneficiarii serviciilor N Telecom pot depune sesizari

1.1. Modalitati de comunicare catre N Telecom

- a). telefonic la numarul 0752 488.418 (in intervalul orar 08.00 – 17.00 de luni pana vineri)
- b). prin e-mail la adresa contact@ntelecom.ro
- c). prin posta, la adresa : str. Principala, nr. 320, Loc.Rascruci, judet Cluj

1.2. Termen maxim depunere sesizare

Beneficiarii serviciilor oferite de **N Telecom** pot depune sesizari in termen de maxim 45 de zile calendaristice de la producerea evenimentului sesizat.

In cazul sesizarilor cu privire la nefunctionarea serviciilor, **N Telecom** va considera nefunctionarea incepand cu momentul initierii sesizarii.

2. Procedura de raspuns la sesizarile adresate N Telecom

2.1. Modalitati de comunicare catre sesizant

- a). prin SMS, la numarul specificat in contractul incheiat intre parti
 - b). prin e-mail, la adresa specificata in contractul incheiat intre parti
 - c). prin posta, la adresa specificata in contractul incheiat intre parti
- N Telecom** va alege una sau mai multe forme de comunicare in functie de aprecierea proprie.

2.2. Termen maxim de raspuns

N Telecom va raspunde in maxim 45 de zile calendaristice de la data cu care a fost inregistrata sesizarea.

In anumite situatii termenul maxim de raspuns poate fi depasit.