



## Procedura de solutionare a reclamatilor si deranjamentelor.

### **Deranjamentele** se anunta catre Departamentul **Support Clienti**:

- La numarul de telefon 0745 580 576 (numar portat in reseaua Cosmote);
- Prin e-mail, la [suport@nano-net.ro](mailto:suport@nano-net.ro);
- On-line, prin formularul de contact de la adresa <http://nano-net.ro/contact.php>

Serviciul de acces telefonic pentru suport clienti este disponibil de luni pana vineri intre orele 08.00-22.00 si de sambata pana duminica intre orele 09.00-21.00.

Pentru fluidizarea cererilor de suport, NanoNet pune la dispozitia clientilor o aplicatie informatica (Telegrafix) prin care clientii pot:

- ✓ Sa identifice validitatea presupusului deranjament; In caz de disfunctionalitati ale serviciului de internet, aplicatia va furniza un cod de eroare ce va da posibilitatea echipei de suport sa identifice cu precizie problema;
- ✓ Sa faca setarile conexiunii la internet;
- ✓ Uneori, setarile de retea ale calculatorului sunt suprascrise sau sterse accidental; Telegrafix reface aceste setari;

### **Pasi de identificare si anuntare deranjament: (!!!)**

1. Reparati conexiunea cu ajutorul Telegrafix, cititi cu atentie mesajele afisate de program si urmati indicatiile de reparare date de program; daca situatia persista, treceti la pasul urmator;
2. Notati codul de eroare sau indicatiile date de Telegrafix pentru a le putea furniza operatorului de la Departamentul **Support Clienti**;
3. Contactati serviciul de suport prin oricare dintre modalitatile enumerate mai sus.

### **Reclamatii .**

Modalitatile de inaintare a reclamatilor:

- La numarul de telefon 0745 580 576 (numar portat in reseaua Cosmote);
- Prin e-mail, la [suport@nano-net.ro](mailto:suport@nano-net.ro);
- On-line, prin formularul de contact de la adresa <http://nano-net.ro/contact.php> ;
- prin posta, la adresa: Buzau, Str Unirii, Bl E7, Ap12;

Este necesar ca reclamația (solicitarea de suport) să cuprindă datele de identificare ale clientului care reclamă, precum și detaliile de contact (telefon și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptând cazurile în care este prevăzut altfel în contract pentru situații specifice.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, verificări complexe,



implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.), termenul de soluționare a reclamațiilor este de 90 de zile.

4. Imediat după preluarea sesizării (reclamație sau deranjament) de către un specialist NanoNet, clientul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, dacă sunt necesare relații suplimentare.
5. După tratarea sesizării, clientul este contactat telefonic la același număr pentru a i se comunica modul de soluționare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind sesizarea va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul [www.anrcti.ro](http://www.anrcti.ro)), către ANPC sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.