

Politica de rezolvare a reclamatilor utilizatorilor finali

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai S.C. NEXTGEN IT CONSULTING S.R.L., care beneficiaza de servicii sau produse.

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 sau produselor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii furnizate de S.C. NEXTGEN IT CONSULTING S.R.L. pot adresa in limba romana sesizarile:

a. Telefonic, la numarul de telefon 0730 260 054

b. Prin e-mail, la adresa support@nextgenit.ro

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.

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.

TERMENE

Termenul de depunere sesizari: se pot transmite reclamatii in orice moment, fara a exista un termen „maxim”;

Termen de informare: In cazul in care in contractele incheiate intre S.C. NEXTGEN IT CONSULTING S.R.L. si utilizatorul final nu s-au negociat alte termene, utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul sesizarii sale in momentul solutionarii sesizarii. Daca sesizarea nu este solutionata in termenul prevazut, utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul reclamatiei in orice moment;

Termenul maxim de rezolvare al sesizarilor: In cazul in care in contractele incheiate intre S.C. NEXTGEN IT CONSULTING S.R.L. si utilizatorul final nu s-au negociat alte termene, solutionarea reclamatilor si trimiterea raspunsului catre utilizatorul final se va efectua in maximum 48 ore. In cazul in care reclamatia nu poate fi solutionata in termenul enuntat mai sus, datorita complexitatii solutiei, de cerintele specifice utilizatorului si de natura incidentelor ce pot aparea, S.C. NEXTGEN IT CONSULTING S.R.L. va informa utilizatorul final despre stadiul solutionarii precum si noul termen de rezolvare.

II. MODALITATE TRATARE SESIZARE

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul sau stadiul demersurilor efectuate pentru solutionarea reclamatiei sale, prin aceeasi modalitate folosita de acesta pentru a transmite reclamatia. Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant NEXTGEN IT CONSULTING, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare. Dupa rezolvarea sesizarii clientul va fi informat cu privire la rezolutia data.

III. SOLUTIONAREA LITIGIILOR

In cazul aparitiei unor litigii, se va incerca solutionarea pe cale amiabila, iar daca aceasta procedura esueaza, utilizatorii pot apela la orice alte proceduri extrajudiciare sau se pot adresa instantelor competente.