

Zasady zgłaszania reklamacji

Zasady zgłaszania reklamacji

Co mogę reklamować?

Reklamacji podlega nie wykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, niedotrzymanie wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowe wyliczenie należności z tytułu świadczenia usług.

Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności.

Przyjęcie reklamacji potwierdzimy w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku, gdy udzielimy odpowiedzi w tym terminie.

W jaki sposób złożyć reklamację?

Reklamację możesz złożyć:

- **Osobiście w Salonach Netia**
- **telefonicznie** pod numerem Infonetii:
801 802 803 – Klienci Indywidualni
801 888 999 – Firmy
801 801 999 – Korporacje
- **elektronicznie** na adres Infonetii, z dopiskiem „Reklamacja”:
info@netia.pl – Klienci indywidualny
firma@netia.pl – Firmy
biznes@netia.pl – Korporacje
- **elektronicznie** poprzez formularz kontaktowy w serwisie Netia Onlinenetiaonline.pl.
- **pisemnie** na adres:
Netia SA
Skrytka poczt. nr 597
40-950 Katowice S105 z dopiskiem "Reklamacja".

Co powinna zawierać reklamacja?

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko lub nazwę Firmy wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz wskazanie reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
- numer telefonu, którego dotyczy reklamacja albo numer konta Abonenta (znajdziesz go na każdej fakturze),
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług, jeśli reklamujesz niedotrzymanie tego terminu,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy żądasz ich wypłaty. Numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania, lub wniosek o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych faktur,
- odręczny podpis w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
- aby skrócić czas oczekiwania na odpowiedź możesz zażądać aby odpowiedź na reklamację została wysłana na wskazany przez Ciebie adres e-mail