



Netia Online

Jak odsłuchać rozmowę



Jak zamówić odsłuchanie rozmowy przeprowadzonej z konsultantem?

Jeśli po 21.01.2013 r. zmieniałeś warunki swojej umowy z Netią w drodze rozmowy telefonicznej, możesz zwrócić się do nas z prośbą o jej udostępnienie do odsłuchania.

1. Zlecenie na odsłuchanie rozmowy powinno zawierać jak najwięcej informacji, które pozwolą nam na jej identyfikację: data rozmowy, przybliżona godzina, nazwisko konsultanta, numer potwierdzenia zmiany warunków umowy, główny temat rozmowy itp.
2. Zlecenie możesz skierować do nas:
 - z portalu Netia Online
 - na adres info@netia.pl
 - na adres pocztowy: Netia SA, skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105
3. Rozmowa będzie dostępna w ciągu 14 dni od rejestracji zlecenia w systemach Netii.
4. Dostęp do nagrania możesz uzyskać na dwa sposoby – w zleceniu wskaż, która forma bardziej Ci odpowiada:
 - Poprzez serwis **Netia Online** (netiaonline.pl):
 - o dostępności nagrania zostaniesz poinformowany/a e-mailem,
 - po zalogowaniu się do serwisu wybierz zakładkę Dokumenty i Umowy → Nagrania,
 - rozmowa będzie dostępna na Netia Online przez trzy tygodnie.



- Poprzez system **automatycznej obsługi telefonicznej**:
 - o dostępności rozmowy zostaniesz poinformowany/a SMS-em głosowym na swój numer telefonu,
 - do odsłuchania rozmowy niezbędny będzie Twój **Numer Klienta** i **PIN** w celu dokonania autoryzacji,
 - rozmowa będzie oczekiwac przez trzy tygodnie od momentu jej udostępnienia,
 - po pierwszym odsłuchaniu rozmowa będzie jeszcze dostępna przez dwa tygodnie.