

## PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR

1. Orice reclamatie poate fi depusa in scris la sediul Furnizorului in Str. Turnul Eiffel 15, parter, ap 3, sector 2, Bucuresti fie personal in intervalul 09.00-18.00 de luni pana vineri cu exceptia sarbatorilor legale, fie prin intermediul unui curier, sau prin telefon la numarul de telefon 021.539.55.55 sau fax 021.210.93.98, sau email [office@vivatelecom.ro](mailto:office@vivatelecom.ro)
2. Termenul maxim de depunere a reclamatilor este de 90 de zile de la sesizarea problemelor.
3. Termenul maxim de solutionare a reclamatilor este
  - a. In cazul reclamatilor privind lipsa de serviciu – 8 ore de la primirea sesizarii
  - b. In cazul reclamatilor privind erori de facturare- 24 de ore
  - c. In cazul reclamatilor privind comportamentul angajatilor Viva Telecom- 48 de ore
4. Viva Telecom oferă Beneficiarului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar, după cum este specificat mai jos. Reducerea acordată Beneficiarului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de Viva Telecom Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate și sunt calculate în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată (calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă) se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă (calculată ca diferență dintre numărul total de ore din luna respectivă și perioada de indisponibilitate), numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru fiecare de oră de nefuncționalitate astfel calculată, Viva Telecom va acorda o reducere egală cu valoarea abonamentului lunar împărțit la numărul de ore din luna pentru care se face calculul. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate numai dacă disponibilitatea realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea garantată. Viva Telecom va notifica Beneficiarului în scris suma reducerilor pentru nerespectarea disponibilității garantate a serviciului. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Notificarea se va face, împreună cu factura de pe luna în curs, printr-o anexă în care vor fi specificate numărul de ore de nefuncționare din luna anterioară și suma care va fi acordată ca reducere la factura pe luna în curs. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordată de Viva Telecom, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic Viva Telecom și cel al Beneficiarului, verificare care va avea loc în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea notificată de Viva Telecom se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

In cazul in care reclamiile Beneficiarului nu sunt solutionate, sau sunt solutionate defectuos, acesta se poate adresa

Autoritatii Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, 030925 București, România

Număr gratuit: 0800 855 855, Telefon: 0372 845 845, Fax: 0372 845 402, E-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro)

Website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)