

DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ DE INFORMARE

în calitate de utilizator de servicii de telefonie

Aveți anumite drepturi de informare garantate prin lege în relația cu
S.C. VIVA Telecom S.R.L.

Aveți dreptul să cereți și să obțineți gratuit înainte de semnarea contractului o copie a contractului-cadru și a condițiilor generale de furnizare a serviciului. La fel și înainte de cumpărarea cartelei preplătite, când puteți să cereți și să primiți gratuit condițiile generale de furnizare a serviciului.

Trebuie să vi se spună și, la cerere, să vi se dea în scris, înainte de semnarea contractului trei informații importante:

- planul tarifar ales, inclusiv valoarea lui pentru toată durata contractului, cu serviciile incluse – abonament lunar (cu minute/credit incluse/inclus), extraopțiuni, conectare/instalare etc., plus telefon (dacă e cazul), cu toate taxele incluse;
- ce tarife se aplică și în ce condiții se folosesc minutele incluse sau creditul inclus;
- durata minimă a contractului și taxele pe care trebuie să le plătiți dacă renunțați la contract înainte de termen.

Fiți atenți atunci când semnați contractul! Verificați mai ales următoarele:

1. ce tarife se aplică și în ce condiții;
2. în cât timp veți fi conectat;
3. cum puteți anunța o defecțiune și în ce termen se remediază;
4. taxele pe care trebuie să le plătiți dacă renunțați la contract înainte de termen;
5. în ce condiții vi se poate suspenda serviciul;
6. la ce despăgubiri aveți dreptul dacă S.C. VIVA Telecom S.R.L. nu respectă contractul;
7. penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați contractul (de exemplu, dacă nu plătiți factura la termen).

S.C. VIVA Telecom S.R.L. trebuie să vă ofere, la semnarea contractului, un exemplar tipărit al Procedurii de soluționare a reclamațiilor.

Dacă oricare dintre aceste drepturi la informare vă este încălcat, vă puteți adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).

Autoritatea Națională 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 Website: www.ancom.org.ro