



# Procedura de soluționare a reclamațiilor

1. Orice reclamație poate fi depusă în scris la sediul Furnizorului în Str. Turnul Eiffel 15, parter, ap 3, sector 2, București fie personal în intervalul 09.00-18.00 de luni până vineri cu excepția sărbătorilor legale, fie prin intermediul unui curier, sau prin telefon la numărul 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 reclamațiilor este de 90 de zile de la sesizarea problemelor.
3. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este
  - a. În cazul reclamațiilor privind lipsa de serviciu/deranjamente – 8 ore de la primirea sesizării
  - b. În cazul reclamațiilor privind erori de facturare- 24 de ore
  - c. În cazul reclamațiilor privind comportamentul angajaților Viva Telecom- 48 de ore
  - d. Viva Telecom va informa Beneficiarul în scris sau telefonic asupra demersurilor luate pentru soluționarea reclamației sale, în termenele precizate la Punctul 3, lit. a,b,c sau de câte ori apar informații noi.
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.

În cazul în care reclamațiile Beneficiarului nu sunt soluționate, sau sunt soluționate defectuos, acesta se poate adresa : **Autorității 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)