

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Extras din CONTRACTUL DE FURNIZARE DE SERVICII DEDICATE INTERNET

16.REZOLVAREA LITIGIILOR

16.1. Părțile având obligația de a respecta dispozițiile incluse în prezentul contract, orice litigiu intervenit între ele se va soluționa pe cale amiabilă, urmând procedura de mai jos de la punctul a) până la punctul g):

a. Beneficiarul trebuie să se adreseze Distribuitorului pentru orice problemă legată de rețeaua de distribuție de Internet, în modurile specificate în Anexa I, pct. 4.3, iar Distribuitorul trebuie să rezolve problema tehnică în max. 8 ore respectiv 24 de ore sau trei zile, cf. Anexei I, pct. 4.4, iar problemele de altă natură în maxim 30 de zile.

b. În cazul în care Beneficiarul stabilește faptul că nivelurile de calitate convenite și anumite clauze contractuale nu sunt respectate, are obligația ca în termen de 5 zile de la data la care a luat la cunoștință de acestea să înainteze Distribuitorului o NOTIFICARE care să cuprindă motivele și argumentele pentru care nivelurile de calitate convenite și/sau clauzele contractuale stabilite nu corespund prezentului contract.

c. În cazul în care Beneficiarul dorește să ceară despăgubiri el trebuie să se adreseze în scris Distribuitorului și să anexeze fișele de constatări și reparații întocmite conform Anexei IV, care certifică perioada de nefuncționalitate sau nerespectarea de către Distribuitor a parametrilor de calitate conveniți.

d. Distribuitorul are obligația ca în termen de 3 zile de la data primirii notificării motivate să

Solutionarea reclamatilor

Scris de Administrator

Vineri, 26 Noiembrie 2010 15:07 - Ultima actualizare Joi, 22 Octombrie 2015 19:33

răspundă Beneficiarului cu privire la obiecțiunile formulate.

e. Dacă în urma răspunsului primit din partea Distribuitorului se constată că nu s-au respectat nivelurile de calitate convenite și/sau anumite clauze contractuale și Beneficiarul dorește încetarea contractului, Distribuitorul va acorda cu titlu de despăgubire Beneficiarului contravaloare abonamentului aferent lunii în curs.

f. În urma achitării de către Distribuitor a acestei contravalori, contractul încetează de plin drept părțile nemaivând nici o obligație sau pretenție una față de cealaltă cu privire la contractul de furnizare servicii dedicate Internet în cauză.

16.2. De asemenea Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunica

ții (ANCOM)

,
www.ancom.org.ro

, adresa str. Delea Nouă, nr. 2, Sector 3, Cod 030925, București, România

16.3. Litigiile de orice natură decurgând din derularea, interpretarea și executarea prezentului contract sau în legătură cu acesta, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă de către reprezentanții desemnați de către părți, vor fi soluționate de către instanțele judecătorești locale.

ANEXA I	la contractual nr.
----------------	--------------------

Seria

NP2

nr.



CONDIȚII TEHNICE ȘI CLAUZE SPECIFICE PRODUSELOR INTERNET

4.ÎNTRERUPERI

4.1.Se consideră lipsă a serviciului furnizat de Distribuitor, orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de ¼ de oră (15 minute) și care depășește disponibilitatea serviciului specificată la pct. 3.1.

4.2.Serviciul tehnic este disponibil de luni până vineri între orele 10.00 – 19.00 . Distribuitorul va asigura servicii de asistență tehnică, la solicitarea Beneficiarului, furnizând serviciile la parametrii tehnici stabiliți prin prezentul contract și potrivit legislației în domeniu.

4.3.Serviciul tehnic poate fi solicitat la sediul firmei, telefonic (si SMS) sau pe mail la: între ora 10.00 și 21.00.

4.4.Distribuitorul se obligă sa rezolve defectiunile raportate între 10.00 – 19.00 in zilele lucrătoare în max 24 ore de la raportarea lor. Defecțiunile raportate începând de vineri după ora 19.00 și până luni dimineață la ora 10.00 vor fi remediate până maxim marți la ora 10.00

4.5.Raportarea de nefuncționalitate va fi trecută pe o fișă de „constatări si reparații” în vederea stabilirii reducerilor la abonament astfel: daca timpul total de nefuncționalitate nu depaseste 3% nu se face nici o reducere, iar pentru întreruperile care depășesc acest procent se face o

Solutionarea reclamatilor

Scris de Administrator

Vineri, 26 Noiembrie 2010 15:07 - Ultima actualizare Joi, 22 Octombrie 2015 19:33

reducere direct proportionala la abonamentul lunar (ex. o zi peste 3% (cît e acceptat) = o zi reducere din lună).

4.6.De asemenea daca nu se respecta punctul 3.3. Beneficiarul poate cere daune pentru perioada respectivă, dar daunele nu pot depăși valoarea abonamentului său.

4.7.Nu se consideră lipsă de serviciu și nu se vor lua în calcul la acordarea reducerilor de nefuncționalitate:

a.întreruperile programate și anunțate în avans cu cel puțin 30 minute înainte de către Distribuitor.

b.întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei mai mică sau egală cu ¼ de oră (15 minute).

c.întreruperea simultana e tuturor liniilor de internet cu providerii.

d.defectiunile accidentale majore ale echipamentelor care asigura receptia internetului de la provideri și distribuirea lui în rețeaua internă (ex. root-uri, mediaconvertoare, sudurile fibrelor, switch-ul principal) .

e.întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa de tensiune la locația Beneficiarului, lipsa sau instalarea necorespunzătoare a sistemului propriu de date).

f.în cazurile specificate la punctul 2.1.

4.8.Notificările întreruperilor programate către clienți se vor face prin orice formă considerată

Solutionarea reclamatilor

Scris de Administrator

Vineri, 26 Noiembrie 2010 15:07 - Ultima actualizare Joi, 22 Octombrie 2015 19:33

potrivită de către Distribuitor.

4.9.În cazul lipsei serviciului furnizat, tehnicienii Distribuitorului care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor începe repunerea în funcțiune a serviciului în interval de maxim 48 de ore de la momentul la care Beneficiarul anunță nefuncționalitatea.

7.RECOMANDĂRI

7.1.În cazul nefunctionarii unui site anume, Beneficiarul sa verifice mai întâi conexiunea la internet prin accesarea altor site-uri (poate fi nefuncțional site-ul sau linia respectiva, sau din cauza unui trafic prea intens).

7.2.Beneficiarului îi este recomandat să își protejeze sistemul informatic prin: folosirea obligatorie a programului de autentificare (Thor Auth), implementat de S.C. NETPLANET S .R.L.

Acest program nu afectează integritatea sistemului Beneficiarului (nu intervine cu modificări în sistem și nu citește informații de pe calculatorul Beneficiarului decât cele necesare pentru funcționarea lui), folosirea de programe antivirus si păstrarea lor actualizate zilnic, folosirea de programe tip „firewall”, instalarea tuturor patch-urilor de securitate ale sistemului de operare, securizarea e-mailului și al browser-ului,

ANEXA IV FIȘĂ DE CONSTATĂRI ȘI REPARAȚII

nr. crt
Data si ora cererii
Data si ora remedierii
Descrierea intervenției
Este sau nu este nefunctionalitate
Lei / intervenție / □ deplasare
Observații
Semnătură Beneficiar

1.

2.

Solutionarea reclamatilor

Scris de Administrator

Vineri, 26 Noiembrie 2010 15:07 - Ultima actualizare Joi, 22 Octombrie 2015 19:33

3.

4.

5.

6.