

## **PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI**

### **SESIZARI**

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC Bestnet Service SRL, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Sesizarea este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC Bestnet Service SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numarul de suport relatii clienti 0768.471.713 / 0723.471.713; program de Luni-Duminica 09:00-22:00;
- Prin e-mail, la adresa [tech@netlink.ro](mailto:tech@netlink.ro);
- Prin posta la adresa Sat Domnesti Nr.876B Domnesti Ilfov.

Este necesar ca sesizarea sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O sesizare poate fi depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Termenul maxim de solutionare a sesizarilor este de 30 zile. Pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare etc), termenul de solutionare a sesizarilor este de 60 zile.

Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant Netlink, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare.

Dupa tratarea sesizarii, clientul este contactat telefonic la acelasi numar de telefon pentru a i se comunica rezolutia. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

### **DERANJAMENTE SERVICIU INTERNET**

Sesizarea deranjamentului este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de SC Bestnet Service SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numarul de suport relatii clienti 0768.471.713 / 0723.471.713; program de Luni-Duminica 09:00-22:00;
- Prin e-mail, la adresa [tech@netlink.ro](mailto:tech@netlink.ro);
- Prin posta la adresa Sat Domnesti Nr.876B Domnesti Ilfov.

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de internet este de 72 ore de la data inregistrarii sesizarii.

Disponibilitatea lunara efectiva a Serviciului se calculeaza procentual, si reprezinta suma timpului de disponibilitate a Serviciului raportata la timpul total lunar (720 ore). La cererea scrisa a Clientului, adresata Serviciului de Relatii cu clientii in termen de 30 de zile de la data ultimului interval de facturare, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza procentual din valoarea facturii, in functie de disponibilitatea lunara a Serviciului, daca defectiunile anuntate nu sunt imputabile Clientului. Daca intreruperea sau scaderea ratei de transfer a Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta intrerupere sau scadere a ratei de transfer depaseste termenul prevazut, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional, conform celor de mai jos.

Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 95% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 94,99% -90% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 89,99% -85% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 84,99% -80% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 79,99% -75% – procent discount 20%. 3.5 Nu se considera intrerupere neanuntata sau rata de transfer mai mica de 32 kb/p: a) intreruperea furnizarii in totalitate sau in parte a Serviciului in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Clientul fiind instiintat cu privire la o astfel de intrerupere cu minim 24 (douazecisipatru) ore inainte, cu precizare perioadei de intrerupere, care nu poate depasi 60 (saizeci) ore/saptamana.