



www.telecomplus.ro
office@telecomplus.ro
str. TRAIAN, NR.2 - VASLUI

 **0335 711 003**
Operator de date cu caracter personal

Internet
Televiziune prin cablu
Rețele de calculatoare
Fibră optică
Wireless
Ethernet
Servicii software
Componente IT
Service
Mentenanță

Procedura de remediere deranjamente

Modalități de obținere a prezentei proceduri: pe siteul www.telecomplus.ro, prin solicitare pe adresa de email office@telecomplus.ro, telefonic sau la sediul **FURNIZORULUI**.

În cazul în care BENEFICIARUL constată:

- lipsa totală a serviciilor furnizate asumate de către FURNIZOR prin contract sau
 - lipsa parțială a serviciilor furnizate asumate de către FURNIZOR (nerespectarea parametrilor tehnici asumați).
- acesta va depune o sesizare în vederea remedierii deranjamentului.

1. Modalitatea de înaintare a unui deranjament

FURNIZORUL pune la dispoziție mai multe posibilități de înaintare a deranjamentelor:

- Telefonic, apelând unul dintre numerele:
 - o Zona VASLUI: **0747 08 02 03** - în timpul programului de lucru cu clienții (Luni – Vineri între orele 08 – 18, Sâmbăta, Duminica și sărbătorile legale, 09 – 17)
 - o Zona Negrești, jud. Vaslui: **0743 29 12 19** – în timpul programului de lucru cu clienții (Luni – Vineri între orele 08.30 – 17.00, Sâmbăta, Duminica și sărbătorile legale 09 - 17)
- Prin email: office@telecomplus.ro
- Prin depunerea reclamației la unul dintre sediile Teleplus, adresele și programul de funcționare actualizate se găsesc pe site-ul www.telecomplus.ro la rubrica CONTACT

2 Conținutul unui deranjament

Pentru a putea prelucra în sensul rezolvării celor reclamate, sunt necesare următoarele date:

- Nume și Prenumele abonatului
- Numărul de telefon (și eventual adresa de email) la care poate fi contactat abonatul
- Data întocmirii reclamației (dacă aceasta nu rezultă automat)
- Descrierea problemei reclamate
- Adresa punctului de racordare.

3. Modalități de rezolvare a deranjamentelor

- Pentru serviciile de Internet și TV, remedierea defecțiunilor, dacă acestea sunt imputabile FURNIZORULUI, se vor face în maxim 48 de ore de la data depunerii reclamației.
- În cazul în care serviciile nu au fost restabilite în termenul menționat mai sus, BENEFICIARUL va fi despăgubit cu valoarea lunară a abonamentului raportată la numărul de zile în care serviciul nu a fost disponibil, calculat de la momentul reclamației. Reducerea se va acorda în luna următoare, prin reducerea corespunzătoare a valorii abonamentului.
- În cazul nerespectării nivelurilor de calitate asumate prin contract, BENEFICIARUL va fi despăgubit cu valoarea lunară a abonamentului raportată la numărul de zile de funcționare neconformă, calculat de la momentul reclamației până la momentul remedierii situației. Reducerea se va acorda în luna următoare, prin reducerea corespunzătoare a valorii abonamentului.