

ПРОЦЕДУРА
за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители относно
политиката за справедливо ползване и относно качеството на услуги в
роуминг

Крайните потребители на мобилни услуги, предоставяни от Vivacom, имат право да ползват регулирани роуминг услуги на дребно по приложимата национална цена на дребно в съответствие с предвидените в Общите условия и индивидуалния договор търговски условия и „Политиката за справедливо ползване на регулирани роуминг услуги в рамките на ЕС“ (Политиката).

Vivacom има за цел да предоставя „роуминг като у дома“ на своите клиенти, съгласно условията на Политиката.

- В случай че Абонат/Потребител на регулирани роуминг услуги на дребно има проблем, свързан с прилагането на Политиката, той може да подаде писмена жалба или сигнал до Vivacom.
- Vivacom разглежда с приоритет постъпилите жалби и сигнали относно прилагането на Политиката.
- Независимо от основателността на жалбата и/или сигнала Vivacom ще извърши вътрешна проверка и предприеме действия съгласно резултатите от тази проверка, съответно:
 - по удовлетворяване на искането;
 - предоставяне на съвет на клиентите относно ползването на услугите;
 - разясняване на особеностите на ползването на регулирани роуминг услуги в съответствие с Политиката.

Качеството на услугите, предоставяни в роуминг, зависи от вида мрежа и ползвани технологии на съответния оператор в посетената държава и може да се различава от качеството на услугите, използвани на територията на България.

- В случай че Абонат/Потребител на регулирани роуминг услуги на дребно има проблем, свързан с качеството на услугите в роуминг, той може да подаде писмена жалба до Vivacom.
- Vivacom разглежда с приоритет постъпилите жалби относно качеството на регулирани роуминг услуги.
- Независимо от основателността на жалбата Vivacom ще извърши проверка и ще предприеме действия съгласно резултатите от тази проверка, съответно по удовлетворяване на искането.

На всеки постъпил сигнал или жалба ще бъде отговорено в едномесечен срок. В рамките на проверката и при необходимост от предоставяне на допълнителни доказателства или информация свързани с подадена жалба или сигнал Vivacom ще се свърже с Абоната/Потребителя на посочен от него телефон за контакт за оказване на необходимото съдействие.

Всеки получен сигнал, касаещ права относно ползването на „роуминг като у дома“ и относно качеството на услугите в роуминг, ще бъде индивидуално обработен с необходимото внимание и извършване на съответни проверки.

При спор относно прилагането на Политиката за справедливо ползване, последният се решава в съответствие с поетите от страните ангажименти по сключения договор, Общите условия на Vivacom.

Независимо от изложеното всеки Абонат/Потребител на основание на Общите условия на Vivacom може да се обърне и към други компетентни органи за съдействие или към компетентния съд. В тези случаи Vivacom не може да гарантира бързината на производствата.