

**ПРОЦЕДУРА**  
**за разрешаване на случаите на жалби на крайни потребители**  
**относно политиката за справедливо ползване**

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.

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“, 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 ангажменти 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.