

## **Procedura de solutionare a reclamatilor cu privire la viteza de acces la internet fix. Despagubiri acordate.**

In situatia in care in urma realizarii testelor sunt inregistrate diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile in mod normal si vitezele rezultate in urma testelor obtinute prin intermediul aplicatiei Netograf, utilizatorii pot sesiza DAM TELECOM SERVICES diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii. Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la data finalizarii ultimei masuratori. In afara de datele de identificare si de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil), reclamatia va cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf.

Reclamatia va fi depusa prin e-mail la [office@dsnet.ro](mailto:office@dsnet.ro).

Reclamatiiile vor fi solutionate intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre DAM TELECOM SERVICES pentru solutionarea reclamatiei. In acest sens DAM TELECOM SERVICES va putea desfasura propriile teste (Clientul avand obligatia de a asigura accesul echipei tehnice si suportul necesar efectuarii testelor in locatia Clientului) si va comunica ori de cate ori este necesar parcursul solutionarii reclamatiei cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate.

In situatia in care, in urma analizarii reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii de masurare a vitezelor de transfer si a conditiilor minimale privind echipamentele - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente. Despagubirile vor fi evidentiuate prin creditarea corespunzatoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile urmatoare. Daca Abonatul nu revine intr-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situatiei cu alte solicitari in privinta reclamatiei formulate, acesata este considerata solutionata.

De asemenea, in cazul în care Clientul experimenteaza diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate, si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 consecutive, Clientul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul de acces internet fix, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale cu exceptia clauzei penale aplicabile in cazul in care Clientul nu restituie catre DAM TELECOM SERVICES bunurile primite in chirie sau custodie.

Daca utilizatorul inregistreaza nemulumiri fata de modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor DAM TELECOM SERVICES, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.