

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ПРОГРАМА "ОТЛИЧНА УСЛУГА ИЛИ ПАРИТЕ ВИ ОБРАТНО"

1. СЪЩНОСТ НА ПРОГРАМАТА:

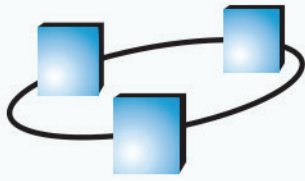
1. Долуописаните правила и условия важат за програмата „Отлична услуга или парите Ви обратно“, наричана по-долу ПРОГРАМАТА.
2. Долуописаните правила и условия регламентират отношенията между Нетуоркс-България ООД, наричана по-долу ОПЕРАТОРЪТ и потребителите на ОПЕРАТОРА в рамките на ПРОГРАМАТА, наричани по-долу КЛИЕНТИТЕ.
3. Всички лица, физически или юридически, които са клиенти на ОПЕРАТОРА и желаят да се възползват от една или повече точки от ПРОГРАМАТА се задължават да спазват правилата на програмата, както и да не нарушават долупосочените правила, условия, права и задължения.
4. ПРОГРАМАТА се въвежда с цел:
 - Повишаване на качеството на услугите на ОПЕРАТОРА.
 - Откриване и отстраняване на нередности в отношенията между ОПЕРАТОРА и КЛИЕНТИТЕ.
 - Доброволно уреждане на спорове между същите.
5. От ПРОГРАМАТА могат да се възползват всички лица, физически или юридически, които са КЛИЕНТИ на ОПЕРАТОРА.

2. ПРАВИЛА НА ПРОГРАМАТА:

1. Физически или юридически лица, които са КЛИЕНТИ на ОПЕРАТОРА и са недоволни от една или повече услуги или продукти, предлагани от ОПЕРАТОРА попълват формуляр по образец. Същият могат да получат във всеки офис на ОПЕРАТОРА.
2. След надлежно попълване формулярът се подава в някой от офисите на ОПЕРАТОРА за разглеждане от Ръководството на ОПЕРАТОРА.
3. След разглеждане на информацията, ОПЕРАТОРЪТ назначава вътрешна проверка за изясняване на случая. При вътрешната проверка се събира информация за характера на проблема, точна статистика и описание на случилото се. При извършване на проверката е възможно да бъде потърсено мнение и информация от КЛИЕНТА.
4. След събиране на достатъчно информация по случая, ОПЕРАТОРЪТ издава становище, въз основа на което жалбата на КЛИЕНТА бива уважена, не уважена или уважена до определена степен (в такъв случай се посочва до каква сума се възстановява на КЛИЕНТА).
5. В случай на уважителна жалба, възстановената в полза на КЛИЕНТА сума се прехвърля за следващ месец. КЛИЕНТЪТ има право да избира дали да ползва същата услуга или да смени услугата, като доплати евентуална разлика в цената на двете услуги.
6. В случай на уважителна жалба, ПРОГРАМАТА възстановява само сумата (или част от нея), заплатена за съответната услуга, от която КЛИЕНТА не е доволен.
7. ПРОГРАМАТА не възстановява щети на КЛИЕНТА, причинени от услуги, продукти, лица или др.

3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА:

1. КЛИЕНТЪТ има право да подаде жалба по формуляр в някой от офисите на ОПЕРАТОРА.
2. КЛИЕНТЪТ има право да проверява хода на жалбата и нейното развитие на посочените от ОПЕРАТОРА телефони.
3. КЛИЕНТЪТ има право да представи допълнителни факти, информация и доказателства в хода на проверката на случая. Това става с допълнителна молба към формуляра.



4. КЛИЕНТЪТ има право да получи отговор на жалбата си в установения срок от 30 календарни дни след подаване на същата.
5. КЛИЕНТЪТ има право да получи обезщетението, установено в резолюцията на ОПЕРАТОРА. В такъв случай КЛИЕНТЪТ има право да избере кога и как да използва възстановената въз основа на резолюцията на ОПЕРАТОРА сума
6. КЛИЕНТЪТ има право да подаде жалба по ПРОГРАМАТА не по-късно от 1 месец след приключване на срока на услугата, от която не е доволен.
7. КЛИЕНТЪТ се задължава да съдейства на служителите на ОПЕРАТОРА при извършването на всички проверки, образувани по случая, описан във формуляра.
8. КЛИЕНТЪТ се задължава да използва възстановената от ОПЕРАТОРА сума за услуги от ОПЕРАТОРА, в срок не по-късно от 2 месеца от резолюцията на жалбата.
9. КЛИЕНТЪТ се задължава да подаде вярна, обективна и точна информация във формуляра.

4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА:

1. ОПЕРАТОРЪТ има право да провери посочената от КЛИЕНТА информация във формуляра. В случай, че информацията, посочена от клиента не отговаря на истината, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати проверката и да постанови отрицателна резолюция, без оглед на останалите факти и доказателства.
2. ОПЕРАТОРЪТ има право да не се съобрази с един или повече факти, посочени в жалбата на КЛИЕНТА при вземане на решение и резолюция, ако ОПЕРАТОРЪТ прецени, че същите не са основателни или подлежат на съмнение.
3. ОПЕРАТОРЪТ има право да постанови резолюция по своя преценка въз основа на събраната информация и доказателства.
4. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати процедурата по разглеждане на случая, ако КЛИЕНТЪТ не може да бъде открит за допълнителна информация по случая или за уведомяване за резолюцията.
5. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да разгледа жалбата на КЛИЕНТА безпристрастно, като постанови справедливо и за двете страни решение. В случаите, когато това е невъзможно, ОПЕРАТОРЪТ избира по възможност случая, в който КЛИЕНТЪТ е облагодетелствана страна.
6. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да резолира молбата в срок не по-късно от 30 календарни дни след получаване на същата
7. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведоми КЛИЕНТА за постановената резолюция по един от начините, посочени на формуляра. В случай, че КЛИЕНТЪТ не може да бъде открит, към формуляра се добавят датата, времето и начинът, по който е бил потърсен КЛИЕНТА.
8. В случай, че установеният срок от 30 дни не е достатъчен за вземането на решение, ОПЕРАТОРЪТ може да забави резолюцията с времето, необходимо за събиране на достатъчна информация и вземане на решение. В този случай КЛИЕНТЪТ бива уведомен за забавянето. Това може да стане и при получаване на резолюцията на по-късен етап.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

1. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя настоящите общи условия на ПРОГРАМАТА с цел подобряване и промяна на правилата, предпазване от злоупотреби на двете страни и отстраняване на неточности.
2. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да уведоми КЛИЕНТИТЕ за наличието на ПРОГРАМАТА, както и на по-късен етап за евентуални промени в настоящите общи условия. За целта ОПЕРАТОРЪТ публикува същите на своя уебсайт на адрес www.networx.bg
3. ПРОГРАМАТА влиза в сила от 01.10.2006 г.