

Informare cu privire la noul cadru de reglementare a comunicatiilor electronice_

Având în vedere intrarea în vigoare a Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr.111/2011 prin care au fost aduse o serie de modificari asupra prevederilor legale care guverneaza cadrul de reglementare a activitatilor privind retelele si serviciile de comunicatii electronice din România, inclusiv asupra contractelor încheiate de catre furnizorii de servicii de comunicatii electronice cu utilizatorii finali;

În scopul indeplinirii prevederilor art. 51 alin. (1) - (3) din Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr.111/2011, începând cu data de 24.02.2012, contractul de furnizare servicii de comunicatii electronice încheiat cu S.C. GREENSOFT S.R.L se modifica si se completeaza înurmatoarele conditii:

Modificari si completari ale Conditiiilor Generale

I. Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM) în vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 si în legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ si prevazute în Contract, ori în legatur cu executarea acestor clauze si care nu au fost solutionate pe cale amiabila cu S.C. GREENSOFT S.R.L. Litigiul va fi înaintat în forma scrisa la sediul ANCOM din Bucuresti, Str. Delea Noua nr. 2, sector 3 . Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402.

II. În conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, la adresa www.green-soft.ro , sectiunea procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum si procedura de masurare a acestor parametrii.

III. În scopul evitarii congestionarii segmentelor de retea sau utilizarii acestora la capacitate maxima , S.C. GREENSOFT S.R.L. asigura o monitorizare permanenta a propriei retele de comunicatii si a echipamentelor din retea, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamâna , 365 de zile pe an.
Pentru o gestionare optima a traficului prin intermediul echipamentelor de retea, traficul poate fi prioritizat în functie de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date si acces la internet. Având în vedere monitorizarea permanenta a retelei si a echipamentelor, sunt realizate în mod constant operatiuni de upgrade a capacitatii retelei.

IV. În vederea preîntâmpinarii situatiilor care pot conduce la degradarea calitatii serviciilor, S.C. GREENSOFT S.R.L. va asigura supervizarea parametrilor de securitate a retelei si serviciilor de comunicatii electronice în mod constant si printr-

un personal calificat. De asemenea sunt implementate proceduri de mentenanta periodica a echipamentelor si sistemelor critice în scopul identificarii potentialelor vulnerabilitati.

Tipurile de servicii de asistenta tehnica si de servicii de relatii cu clientii oferite, precum si modalitatile prin care aceste servicii pot fi contactate:

S.C. GREENSOFT S.R.L. se obliga sa asigure întretinerea si reparatia propriei retele de comunicatii electronice. Daca din vina utilizatorului (deterioreaza cablul, defecteaza echipamentul terminal lasat in custodie,), accesul la retea este afectat, S.C. GREENSOFT S.R.L. va interveni pentru remedierea deficientelor in mod gratuit, însa utilizatorul va suporta cheltuielile cu materialele folosite pentru remedierea lor. Incepând cu 01.03.2015 S.C. GREENSOFT S.R.L. ofera asistenta tehnica GRATUIT pentru toti abonatii S.C. GREENSOFT S.R.L., prin telefon, la numerele de telefon:

+40730184857
+40(341)100777
+40(341)100778

sau

+40730184857, pentru orice problema aparuta la calculatorul abonatului (devirusari, instalari programe, s.a) sau echipament de retea terminal (configurare router, DVR, s.a). Pentru a putea beneficia de aceste servicii, trebuie sa aveti abonamentul de internet achitat la zi. Serviciul de relatii cu clientii este accesibil de Luni pana Sâmbata între orele 08:00 si 22:00 si Duminica între 09:00 si 21:00 pentru persoane fizice cât si persoane juridice. Serviciul de relatii cu clientii poate fi contactat la numerele de telefon:

+40730184857 (Vodafone)
+40(341)100777 (Intersat)
+40(341)100778 (Intersat)