

ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Захист прав споживачів здійснюється ТОВ «Елан-інет» відповідно до Законів України “Про захист прав споживачів”, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, інших актів законодавства.

1. Споживач має право відповідно до законодавства подавати ТОВ «Елан-інет» звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання послуг.

2. У зверненні споживача щодо ненадання чи неналежного надання послуг зазначаються дата, час, умови, за яких споживач намагався отримати послугу, результат її отримання, номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, тощо.

Згідно ст. 8 Закону України “Про звернення громадян” письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Звернення громадянина в разі потреби має підкріплюватися матеріалами і документами, які обґрунтовують або пояснюють суть звернення.

Звернення громадянина, а також наданні громадянином матеріали не повинні містити нецензурних виразів, а також виразів що ображають честь і гідність інших осіб.

У разі якщо звернення громадянина (усне або письмове) не відповідає вищенаведеним вимогам, йому може бути відмовлено в прийомі з роз'ясненням причин відмови.

3. Звернення можуть бути подані в усній формі, у тому числі з використанням телефонів Центру обслуговування абонентів: (048)710-04-10, (073)410-04-10, (068)710-04-10, (050)490-04-10 цілодобово.

4. Звернення можуть бути подані шляхом надсилання електронного повідомлення за адресою: elan@odessa.tv.

5. Звернення можуть бути подані в письмовій формі особисто або поштою за адресою Центру обслуговування абонентів: 65025, м. Одеса, вул.Ак.Заболотного, 34, ТОВ «Елан-інет».

6. Зі скаргами, заявами, або з пропозиціями щодо поліпшення діяльності ТОВ «Елан-інет» можна звернутись на особистий прийом до директора підприємства.

Підставою для прийому громадян може стати усне або письмове звернення. У тому числі у випадках:

- якщо є документально підтверджені свідчення неодноразових звернень заявника, на які не були надані відповіді в установленому порядку;
- якщо після розгляду звернення відповідь не врегулювала і не вичерпала питання, що містяться в ньому.

В ході особистого прийому громадянину може бути відмовлено в подальшому розгляді звернення, якщо йому раніше була дана відповідь по суті порушених питань.

При особистому зверненні громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що засвідчує його особу.

Особистий прийом громадян з загальних питань або з питань якості послуг, що надаються і сервісу здійснюється директором компанії відповідно до встановленого графіка:

- кожен вівторок з 10:00 до 12:00 (за винятком святкових днів) за телефоном (048)712-96-66;

- особистий прийом здійснюється за попереднім записом в останню середу кожного місяця (09.00-12.00) за адресою: вул. Ак. Заболотного 34. Запис на особистий прийом до директора ТОВ «Елан-інет» здійснюється в робочі дні з 10-00 до 12-00 та з 14-00 до 16-00 за телефоном 712-9-666.

7. Інформація щодо режиму прийому та адресів Абонентських відділів розміщена в мережі Інтернет: www.elaninet.com і в Центрі обслуговування абонентів: м. Одеса, вул. Ак. Заболотного, 34.

8. Книга відгуків та пропозицій знаходиться у співробітників Центру обслуговування абонентів

9. Звернення споживачів реєструються в електронній системі, що забезпечує обмежені права на доступ та внесення змін, а також відповідає вимогам законодавства щодо електронного документа. У системі обліку звернень зазначається час їх подання, номер телефону та/або ідентифікаційний номер кінцевого обладнання, адреса споживачів, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження та його усунення (із зазначенням дати та часу).

10. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, — не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальна особа ТОВ «Елан-інет» встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Відповідь на звернення абонент отримує особисто, якщо інше не вказано під час подання звернення.