

Правила розгляду звернень споживачів

Захист прав споживачів здійснюється ТОВ «Елан-Інет» відповідно до Законів України “Про захист прав споживачів”, “Про телекомунікації”, “Про телебачення і радіомовлення”, 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 або адреса пункту колективного користування, з якого замовлялася послуга, номер кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування, що викликався, тощо.

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 за адресою Абонентського відділу: вул.Ак.Заболотного, 34, ТОВ «Елан-Інет».

6. За 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 підтвержені 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 міститься 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 якості послуг і сервісу здійснюється директором компанії в робочі дні з 9.00 до 13.00 та з 14.00 до 17.00 за телефоном 712-9-666 або за попереднім записом.

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, — невідкладно, але 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.

