ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (ЗАЯВ, СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ТА/АБО АБОНЕНТІВ (КЛІЄНТІВ)
З ПИТАНЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. Політика управління зверненнями

Datagroup, як постачальник електронних комунікаційних послуг, прагне зберегти і зміцнити репутацію шляхом надання Клієнтам продуктів та послуг високої якості. Datagroup цінує звернення Клієнтів, оскільки вони допомагають вдосконалювати продукти та послуги.

Datagroup зобов'язується реагувати на звернення Клієнтів та вирішувати їх справедливим, ефективним, дієвим та орієнтованим на Клієнта чином на всіх рівнях Компанії.

Datagroup досліджує кожне звернення об'єктивно і ретельно та відповідає за прийняті рішення щодо звернень. Datagroup також постійно поліпшує системи та процеси, пов'язані зі зверненнями Клієнтів.

При роботі зі зверненнями Datagroup дотримується законодавчих і нормативних вимог і дій у відповідності з очікуваннями Клієнтів.

Datagroup регулярно аналізує та постійно вдосконалює процес управління зверненнями.

2. Як можна подати звернення

Якщо Ви незадоволені продуктом або сервісом Datagroup, будь-ласка, зверніться у першу чергу до контакт-центру чи до найближчого Центру продажу та обслуговування Datagroup.

Якщо Ваше питання не було вирішено або Ви залишилися незадоволені результатом, Ви можете подати письмове звернення:

- засобами поштового зв'язку за адресою: 03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 31/33,

- на електронну адресу **support-team@datagroup.ua** . сканованим файлом/фотокопія або електронне посвідчене звернення

3. Інформація, яку необхідно повідомити

Щоб ми могли вирішити Ваше питання швидко та ефективно, будь-ласка, зазначте у зверненні наступну інформацію:

1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задекларване/ зареєстроване місце проживання (перебування) фізичної особи або найменування та місцезнаходження юридичної особи, що подає звернення;

2) номер договору та/або адресу надання послуг кінцевого користувача.

3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, в тому числі у разі потреби (залежно від виду послуг) дату, час, умови, за яких споживач послуг намагався отримати чи отримав послугу (щодо якої подається звернення), результат її отримання;

4) адресу електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним (у разі подання електронного звернення);

5) згоду кінцевого користувача на обробку інформації, що міститься у зверненні;

6) дата та власний підпис/ЕЦП (кваліфікований електронний підпис або удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису).

Звернення, що надсилаються електронною поштою, можуть бути розглянути без наявності підпису.

4. Етапи управління зверненнями

Після отримання Вашого звернення, ми проінформуємо Вас про це та надамо ідентифікаційний номер вашого звернення.

Ми вивчимо Ваше звернення та визначимо, чи необхідна нам додаткова інформація або документація для завершення дослідження.

Після дослідження звернення ми повідомимо Вас про наші висновки та про будь-які заходи, які були (чи будуть) вжиті для вирішення Вашого звернення у відповіді.

Ми докладемо всіх зусиль, щоб Ваше звернення було вирішено протягом 15-30 календарних днів, але в деяких випадках, в залежності від складності та зовнішніх чинників, може знадобитися більше часу.

Розгляд звернень в ПрАТ "ДАТАГРУП" передбачає індивідуальне реагування направлене на задоволення потреб Клієнта. Це може бути:

- інформаційна підтримка;
- технічна підтримка;
- оптимізація послуг;
- коригування рахунків;
- врегулювання спірних питань та інше.

Отримання та реєстрація звернення відбувається протягом одного робочого дня. Аналіз та вивчення проблематики, уточнення інформації у відповідних підрозділах Компанії Datagroup або у заявника (за необхідності) може тривати від 10 до 12 календарних днів.

Кінцевий етап розгляду звернення: створення, підписання, реєстрація відповіді та відправлення її заявнику (поштовим зв'язком або електронною поштою) триває 1-2 робочі дні. За бажання абонента відповідь може бути надана в телефонному режимі

Увага! Тривалість обробки письмових звернень зазначена з урахуванням того, що Клієнтом надана повна та достовірна інформація, яка не потребує додаткового уточнення у значних обсягах.

Примітка:

Розгляд звернень здійснюється з урахуванням вимог Законів України «Про електронні комунікації», "Про звернення громадян", "Про захист прав споживачів", «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, інших нормативно-правових актів та передбаченими Умовам і порядком надання електронних комунікаційних послуг ПрАТ "ДАТАГРУП" процедурам.

Якщо ваше звернення не містить усієї інформації, передбаченої підпунктами 1-6 в розділі 3 вище ми можемо залишити його без руху. У такому разі ми повідомимо вас про неточності та надамо строк для усунення виявлених недоліків..

Зверніть увагу! Розгляд звернень Клієнтів, які отримують послуги знеособлено, що передбачає обробку та надання такому Клієнту інформації, що містить персональні дані чи іншу інформацію, передбачену пунктами 4-6 частини першої статті 119 Закону, здійснюється за умови їх ідентифікації відповідно до Порядку ідентифікації.

Відомості, які можуть надаватися виключно після ідентифікації:

- обсяг, зміст, маршрути передачі інформації (даних), у тому числі даних, що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах або оплати електронних комунікаційних послуг;

- дані про місцезнаходження, до яких відносяться будь-які дані, що обробляються постачальником електронних комунікаційних послуг при наданні послуг електронних комунікацій, у тому числі про розташування термінального обладнання.

- дані про спроби виклику між певними кінцевими точками електронної комунікаційної мережі, в тому числі про невдалі спроби виклику (таких, що були ініційовані і не отримали відповіді) або перерване з'єднання.

Додатково, з метою захисту власних інтересів, Ви маєте право звернутися до наступних органів державної влади та інших уповноважених установ:

- до НКЕК (Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку) — nkek.gov.ua;

- до Держпродспоживслужби (Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів)— dpss.gov.ua;

- до АМКУ (Антимонопольний комітет України) — amcu.gov.ua;

- до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини — ombudsman.gov.ua;

- до Уповноваженого із захисту державної мови — mova-ombudsman.gov.ua.

Судовий порядок вирішення спорів здійснюється відповідно до чинного законодавства України, зокрема Цивільного процесуального кодексу України.

Споживачі мають право на позасудове вирішення спорів, шляхом звернення до НКЕК, згідно з Порядком подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим Постановою НКЕК 10 квітня 2024 року № 183.Подання та розгляд заяв кінцевих користувачів до регуляторного органу та інших органів, а також усунення порушень прав споживачів здійснюється відповідно до Закону, Законів України "Про адміністративну процедуру", "Про звернення громадян", Правил надання отримання електронних комунікаційних послуг та інших нормативно-правових актів, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи (після початку її функціонування).

Детальна процедура розгляду звернень визначена Умовами і порядком надання електронних комунікаційних послуг ПрАТ "ДАТАГРУП" які розміщені за посиланням:

https://www.datagroup.ua/umovy-nadannya-poslug

Особистий прийом громадян ПрАТ "ДАТАГРУП" в умовах воєнного стану.
У зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та введенням на території України воєнного стану відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (зі змінами), та з огляду на необхідність забезпечення особистої безпеки громадян, особистий прийом громадян ПрАТ "ДАТАГРУП" особистий прийом громадян не здійснюється, оскільки, в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану усі електронні комунікаційні мережі незалежно від форми власності, використовуються для забезпечення потреб національної безпеки, оборони, охорони правопорядку, то усі ресурси, засоби та можливості Товариства зосереджені зараз на виконанні завдань

покладених на постачальника електронних комунікацій, відповідно Закону України «Про електронні комунікації» в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану. Тимчасове обмеження впроваджено з метою безпеки громадян, адже у приміщенні відсутнє укриття, куди під час проведення особистого прийому могли б пройти громадяни при оголошенні сигналу «Повітряна тривога».

Разом з тим, громадянам забезпечена можливість реалізації права на звернення шляхом подання усних або письмових звернень засобами: електронної пошти; за телефоном Колл-центру; письмово надіславши звернення на адресу ПрАТ "ДАТАГРУП" або залишивши звернення у Центрах продажу та обслуговування.