



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο υψηλότερος στόχος της Εταιρείας μας είναι να παρέχει υψηλό επίπεδο υπηρεσιών στους πελάτες μας. Σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες μας, σας ενθαρρύνουμε να υποβάλετε το παράπονό σας επιλέγοντας έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Μέσω τηλεφώνου, στο 211 1981205
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο info@bigbluinternet.gr
- Μέσω συστημένης επιστολής, στη διεύθυνση Λεωφ.Κηφισίας 62, 151 25 Μαρούσι, Αττική, Ελλάδα

Για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση του παραπόνου σας, παρακαλούμε περιγράψτε με σαφήνεια το αίτημά σας.

Μετά την υποβολή του παραπόνου σας μέσω ενός εκ των προαναφερθέντων μέσων, η Εταιρεία μας ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία.

Βήμα 1

Ένα μέλος της ομάδας μας πρώτης γραμμής θα συγκεντρώσει όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με το παράπονό σας και τον τρόπο επίλυσής του. Στόχος της ομάδας μας είναι να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας μαζί σας, ιδανικά κατά την αρχική τηλεφωνική επικοινωνία ή, αν επικοινωνήσατε μαζί μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εντός 5 εργάσιμων ημερών. Εάν δεν είναι σε θέση να επιλύσει το ζήτημα σε ικανοποιητικό επίπεδο, θα επικοινωνήσει με τον επικεφαλής της ομάδας του για περαιτέρω ενέργειες.

Βήμα 2

Εάν ο επικεφαλής της ομάδας δεν είναι άμεσα διαθέσιμος, θα προσπαθήσει να επικοινωνήσει μαζί σας εντός 5 εργάσιμων ημερών για την επίλυση του ζητήματος. Εάν δεν είναι σε θέση να μιλήσει απευθείας μαζί σας, θα επικοινωνήσει μαζί σας εγγράφως, εξηγώντας τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και τα πιθανά βήματα για την αποκατάστασή τους.

Βήμα 3

Στη σπάνια περίπτωση που και πάλι δεν μπορούμε να βρούμε από κοινού μια λύση, έχετε τη δυνατότητα να αναφέρεται το παράπονο στον προϊστάμενο του τμήματος. Σε αυτή την περίπτωση, θα λάβετε μια τελική απάντηση, εγγράφως, εντός 10 εργάσιμων ημερών, μαζί με νέες προτεινόμενες ενέργειες.

Βήμα 4

Σε περίπτωση που δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) ή/και σε άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Περαιτέρω, έχετε τη δυνατότητα να εκκινήσετε διαδικασία επίλυσης διαφοράς για οποιαδήποτε διαφορά μέσω της ενιαίας πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR) που εξυπηρετεί όλες τις χώρες της ΕΕ (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EL>).

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ "ΒΒΕ BIGBLU BROADBAND ELLADA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε."

Τηλ: 2111981205

email: info@bigbluinternet.gr

ΒΒΕ BIGBLU BROADBAND ELLADA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Λεωφ.Κηφισίας 62, Μαρούσι, Αττική., Τ.Κ. 151 25
email: info@bigbluinternet.gr
Τηλ: 211 1981205



Ταχυδρομική Διεύθυνση:
Λεωφ.Κηφισίας 62,
Μαρούσι, Αττική.
Τ.Κ. 151 25

ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ:

- Δευτέρα έως Παρασκευή 11:00 π.μ. - 7:00 μ.μ.
- Σάββατα, Κυριακές και αργίες: κλειστά.

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Εάν είστε φυσικό πρόσωπο ή ατομική επιχείρηση, σας ενημερώνουμε ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που διαβίβασατε για την υποβολή του παραπόνου σας (εφεξής "δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα") υποβάλλονται σε επεξεργασία αποκλειστικά για τους σκοπούς της διερεύνησης και της επίλυσης του παραπόνου σας. Σε σχέση με τη διατήρηση των προσωπικών δεδομένων που συνδέονται με δικαστική διαμάχη και/ή φορολογικά ή λογιστικά ζητήματα, παρακαλούμε ανατρέξτε στην [Πολιτική Απορρήτου](#) της Εταιρείας μας. Ωστόσο, σε περίπτωση έναρξης νομικών ενεργειών που αφορούν άμεσα ή έμμεσα το υποκείμενο ή τα υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων που συνδέονται με το παράπονο που υποβάλατε, η παραπάνω περίοδος θα αναστέλλεται καθ' όλη τη διάρκεια τέτοιων ενεργειών και μέχρι την έκδοση τελεσίδικης δικαστικής απόφασης, οπότε και θα συνεχίζεται μέχρι τη λήξη του χρόνου παραγραφής της αξίωσής σας κατά της εταιρείας μας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να διαβάσετε την Πολιτική της Εταιρείας μας σχετικά με την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων που είναι αναρτημένη στον επίσημο ιστότοπό μας <https://bigbluinternet.gr>.

Κείμενο σε ισχύ από 1 Φεβρουαρίου 2022