

Klagevejledning

I Gislinge antenneforening vil vi altid bestræbe os på, at vores medlemmer får de bedst tænkelige ydelser og produkter, - uanset om det handler om telefoni, internet eller TV.

Hvis du som medlem af Gislinge antenneforening ikke er tilfreds med de ydelser og/eller produkter, vi leverer til dig, og som du har betalt for, kan du selvfølgelig klage til os.

Klagen skal du sende til info@gjan.dk. I klagen skal du beskrive, hvad du mere præcist mener, vi ikke har gjort godt nok, - f.eks. om det er prisen eller selve ydelsen/produktet, du ikke er tilfreds med.

Vi vil bestræbe os på, at vi får besvaret din klage inden for fire uger, efter vi har modtaget den. Hvis din klage giver os anledning til en nærmere undersøgelse, vil vi selvfølgelig kontakte dig hurtigst muligt med et tidsestimat for, hvornår svaret vil foreligge.

Hvis vi ikke kan imødekomme din klage, har du følgende muligheder:

1. Hvis din klage vedrører fastnettelefoni, mobiltelefoni eller internet, kan du indbringe vores afgørelse for Teleankenævnet. Klagevejledning og klageformular kan du finde på www.teleanke.dk, hvor du også kan læse mere om sagsbehandlingen.
2. Hvis din klage vedrører Kabel-TV eller TV-boks, skal du sende din klage over vores afgørelse til Forbrugerklagenævnet. Det kan du gøre via www.forbrug.dk, hvor du også kan læse nærmere om klagevilkår og sagsbehandlingen af din klage.
3. Hvis din klage vedrører forhold som er omfattet af begge ovenstående punkter, er det muligt, at Teleankenævnet vil kunne behandle klagen som ét samlet forhold. Det er Teleankenævnet der suverænt kan træffe beslutning herom, og derfor ikke noget, vi som antenneforening har indflydelse på.
4. Hvis din klage vedrører forhold af foreningsmæssig karakter, - f. eks. beslutninger truffet på en generalforsamling, kan du som udgangspunkt ikke anvende det sædvanlige forbrugerklagesystem, men skal i stedet anlægge sagen ved de almindelige domstole. Du kan læse mere om anlæggelse af retssag på www.minretssag.dk.