

## ГИД РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Уважаемый абонент,

В случае если Вы хотите обратиться в компанию «SCORTEL» SRL с предложением или жалобой, рекомендуем Вам воспользоваться этим Гидом.

Любое предложение или жалоба в обязательном порядке должны содержать Ваше ФИО, дату обращения, суть проблемы, домашний адрес, контактный номер телефона и подпись. \*

Жалоба может быть подана в письменном виде:

- по почте по адресу мун. Кишинев, ул. Четатя Алба 141/1, MD-2002;

- по электронной почте на email: [info.scortel@gmail.com](mailto:info.scortel@gmail.com);

- лично в офис предприятия по адресу мун. Кишинев, ул. Четатя Алба 141/1, MD-2002, либо в книгу жалоб и предложений. Контакты и график работы компании можете найти на сайте: [www.scortel.md](http://www.scortel.md).

Сотрудники нашей компании готовы ответить устно на любое Ваше обращение:

- по телефону 022-894444, или по телефонам тех. службы 022-894445, 079-894445.

- в офисе предприятия по адресу мун. Кишинев, ул. Четатя Алба 141/1, MD-2002.

Компания «SCORTEL» SRL осуществляет прием физических лиц каждую пятницу с 09.00 до 13.00, по заявкам, поданным одним из вышеописанных способом.

Все предложения и жалобы регистрируются в регистре входящей корреспонденции или в книге жалоб и предложений и разрешаются в течение 15 дней. В случае обращения с более сложной проблемой, которая требует проведения дополнительных работ, задействует большее количество специалистов компании, «SCORTEL» SRL сделает все возможное для разрешения проблемы в разумные сроки, не превышающие 30 дней (о продлении сроков Вам сообщается по телефону).

В маловероятном случае, не разрешения проблемы в соответствии с Вашими ожиданиями, Вы можете обратиться в Национальное Агентство по Регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий РМ или в судебные инстанции.

Ответ на Ваше обращение будет дан в письменном виде, а в случае Вашего согласия – в устном.

*\* Предложение или жалоба в обязательном порядке должны содержать Ваше ФИО, дату обращения, суть проблемы, домашний адрес, контактный номер телефона и подпись. Предложения и жалобы, которые не отвечают этим условиям считаются анонимными согласно Закону о подаче петиции №190/19.07.94 и рассматриваться Компанией «SCORTEL» SRL не будут.*