

Stimate Client,

În cazul în care nu sunteți satisfăcut de calitatea serviciilor prestate sau nu sunteți de acord cu facturarea serviciilor, Dvs. aveți dreptul să depuneți o reclamație, pe care o vom analiza cât mai curînd posibil și vă vom anunța decizia luată. Mai jos veți găsi toată informația necesară pentru expedierea unei reclamații.

1. Modalitățile de adresare a reclamației

Reclamația poate fi depusă prin următoarele metode:

- la numărul de telefon 022 808 121 sau 022 222 622;
- prin fax, la numărul 022 808 101;
- prin poșta electronică (e-mail) la adresa office@cartel.md;
- personal – la oficiul companiei;
- prin poștă, expedind o scrisoare la adresa or. Chișinău, bd. Grigore Vieru 9, of. 206.

2. Conținutul reclamației

Reclamația trebuie să conțină:

- numele Dvs. și adresa poștală, telefon de contact;
- numărul contractului încheiat cu Cartel-Sistem SRL sau numărul telefonului indicat în contract;
- descrierea amănunțită a problemei abordate (inclusiv data și ora cînd a avut loc incidentul);
- data și semnătura (în cazul reclamației în scris).

3. Termenul de examinare a reclamațiilor

Compania Cartel-Sistem SRL va depune efort maxim pentru a soluționa problema Dvs. cât mai curînd posibil.

Indiferent de complexitatea problemei apărute, veți primi un răspuns în 15 zile de la data recepționării reclamației.

În cazul în care problema nu poate fi soluționată în termen stabilit, durata examinării poate fi prelungită pînă la 30 de zile calendaristice, despre ce veți fi anunțat adițional.

Astfel, durata maximă a examinării și soluționării reclamației Dvs. nu va depăși 30 de zile calendaristice.