

Уважаемый Абонент!

Если вы недовольны качеством предоставляемых услуг или не согласны с фактурой для оплаты услуг «Riscom» S.A., просим Вас связаться с нами. Обратная связь с вами позволяет нам быстро реагировать на ваши потребности и избегать возможных ошибок.

Ниже вы найдете руководство по подаче жалоб.

Как подать жалобу в «Riscom» S.A.

- При помощи звонка по номеру телефона (022)888-008;
- По факсу (022)888-108;
- При помощи электронной почты (e-mail) — по электронному адресу office@riscom.net;
- Персонально, обратившись в один из коммерческих офисов «Riscom» S.A.: ул. Пушкина, 22, оф.418 или ул. 31 Августа 1989, 46, «Lara City», 3 подъезд.
- По почте по адресу г. Кишинев, ул. 31 Августа 1989, 46, MD-2001.

Мы рекомендуем Вам позвонить нам. Таким образом, мы попытаемся определить тип жалобы сразу в ходе телефонного разговора.

Если ваша жалоба будет требовать дополнительного расследования, мы свяжемся с Вами по телефону, и Вы получите подтверждающее сообщение с информацией о статусе Вашего дела — ваша жалоба рассматривается.

Что должна содержать жалоба?

1. Ваш номер телефона в сети «Riscom» S.A. или номер Вашего контракта.
2. Ваше имя и почтовый адрес.
3. Подробное описание Вашей претензии:
 - Субъект жалобы;
 - Время, когда состоялся инцидент;
 - Каковы мотивы/причины, по которым вы решили подать жалобу.
4. Дата и подпись.

Когда вы получите ответ?

- Мы понимаем Ваши ожидания, таким образом, мы постараемся ответить на Вашу жалобу как можно быстрее
 - если мы не сможем предложить Вам решения проблемы в течение 15 дней, Вы получите промежуточный ответ, в котором будет объявлено о необходимости дополнительного времени, для достижения наилучшего решения
 - В том случае, когда жалоба требует больше времени для изучения и принятия решения, мы обязуемся предоставить ответ в течение 30 календарных дней со дня получения компанией «Riscom» S.A. вашей жалобы

Мы сделаем все возможное, чтобы ответ на Вашу жалобу был предельно ясным и полным.