

Stimate Abonat!

Pentru o conlucrare mai fructuoasă, compania „Riscom” S.A. Vă propune, în cazurile, când nu sunteți satisfăcuți de calitatea serviciilor prestate sau nu sunteți de acord cu factura de plată, să luați legătura cu noi. În continuare Vă îndemnăm să luați cunoștință cu procedura de depunere și examinare a unei reclamații.

1. Cerințele față de conținutul reclamației

O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- numele și prenumele reclamantului;
- obiectul reclamației (esența problemei abordate în reclamație, numărul de telefon „Riscom” S.A. sau numărul contractului);
- adresa poștală a reclamantului la care urmează a fi expediat răspunsul;
- data depunerii reclamației;
- semnătura reclamantului.

2. Modalitățile de adresare a reclamației

a) verbal: apelând Serviciul suport clienți la numărul de telefon (022)888-008;

b) în scris:

- la numărul de fax (022)888-108;
- la adresa electronică office@riscom.net;
- prin poștă la adresa: mun. Chișinău, str. 31 August 1989, 46, MD-2001;
- la sediile comerciale ale companiei „Riscom” S.A.: str. Pușkin, 22, ”Casa Presei”, of. 418 sau str. 31 August 1989, 46, ”Lara City”, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.

3. Termenul de examinare a reclamațiilor

Compania „Riscom” S.A. va transmite abonatului răspunsul la reclamația adresată în scris în termen de 15 zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar pentru reclamațiile care necesită investigații complexe în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

Pentru reclamațiile adresate verbal nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.