Правила и условия рассмотрения претензии/жалобы

Для нас важно, чтобы у клиентов была исчерпывающая информация о продуктах и услугах, предлагаемых компанией, чтобы они чувствовали себя защищенными и были уверены, что мы всегда действуем в рамках условий договора.

По любым вопросам, связанным с сетевыми услугами, абонент может обратиться:

- **в телефонный центр** по номеру 110101 из сети Cellfien или +995 32 2200611 из любой другой сети, 24/7;
- **через онлайн чат** с 09:00 до 22:00 часов;
- **в магазин Cellfie**.

Обращения клиентов, поступившие через эти каналы, будут обработаны в кратчайшие сроки.

Если клиент желает подать жалобу в письменной форме, он может заполнить **специальную форму заявки** на сайте Cellfie.

К рассмотрению принимаются заявки, отвечающие следующим требованиям:

- В форме заявки проблема описывается полностью, конкретно указывается требование и приводятся обстоятельства, послужившие основанием этого требования;
- К заявке прилагается документ, удостоверяющий личность владельца/пользователя абонентского номера.
- В заявке не запрашивается отправка данных из детализации.
- Для решения проблемы не требуется проверка номера, принадлежащего третьему лицу.

Условия рассмотрения заявки:

- Компания рассматривает заявку и принимает решение об удовлетворении претензии полностью или частично или об отказе в удовлетворении.
- Срок рассмотрения заявки и принятия соответствующего решения составляет 15 дней.
- В случае решения вопроса, указанного в заявке, в пользу клиента, ответ сообщается ему в устной форме, за исключением случая, когда запрошена его отправка в письменной форме.
- Если в качестве способа получения ответа выбраны почтовые услуги, но абонент не получает письмо по указанному им адресу, письмо возвращается обратно в офис Cellfie и забрать его можно по адресу: г. Тбилиси, ул. Механизации 1 в рабочие дни в период с 11-16 часов.

В случае, если решение компании является неприемлемым для клиента, он может обратиться в службу Общественного защитника прав потребителей при Комиссии по коммуникациям по телефону +995 32 2399505 или по электронной почте: defender@comcom.ge.