პრეტენზიის/საჩივრის განხილვის წესები და პირობები

ჩვენთვის მნიშვნელოვანია მომხმარებელს ჰქონდეს ამომწურავი ინფორმაცია კომპანიის მიერ შემოთავაზებულ პროდუქტებსა და სერვისებზე. გრძნობდეს თავს დაცულად და დარწმუნებული იყოს, რომ ყოველთვის ვმოქმედებთ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების ფარგლებში.

ქსელის მომსახურებასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ საკითხზე აბონენტს შეუძლია მოგვმართოს:

- **სატელეფონო ცენტრში** ნომერზე 110101 სელფიდან, ან +995 32 2200611 სხვა ქსელებიდან, 24/7-ზე
- ონლაინ ჩატში 09:00-22:00 საათებში
- სელფის მაღაზიაში

ამ არხების საშუალებით მომხმარებლის მომართვა დამუშავდება უმოკლეს დროში.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს სურს საჩივარი დააფიქსიროს წერილობით, მას შეუძლია სელფის ვებგვერდზე შეავსოს **განაცხადის სპეციალური ფორმა**.

განსახილველად მიიღება განაცხადი, რომელიც აკმაყოფილებს შემდეგ მოთხოვნებს:

- განაცხადის ფორმაში საკითხი აღწერილია სრულად, მოთხოვნა დაფიქსირებულია კონკრეტულად და აღწერილია გარემოებები, რომლებიც ეფუძნება ამ მოთხოვნას;
- განცხადებას თან ერთვის სააბონენტო ნომრის მფლობელის/მოსარგებლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი.
- განაცხადში არ არის მოთხოვნილი დეტალური ამონაწერის გაგზავნა.
- საკითხის გადაწყვეტა არ მოითხოვს მესამე პირის მფლობელობაში არსებული ნომრის გადამოწმებას.

განაცხადის განხილვის პირობები:

- კომპანია განიხილავს განცხადებას და მიიღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიული საკითხის სრულად ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ, ან არ დააკმაყოფილებს მას.
- განაცხადის განხილვის და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღების ვადა შეადგენს 15 დღეს.
- განცხადებაში აღნიშნული საკითხის მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყვეტის შემთხვევაში, აბონენტს პასუხი ეცნობება ზეპირად, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა მოთხოვნილია მისი წერილობითი ფორმით გაგზავნა.
- იმ შემთხვევაში, თუ პასუხის მიღების მეთოდად არჩეულია საფოსტო მომსახურება, მაგრამ აბონენტს მის მიერ მითითებულ მისამართზე წერილი არ ბარდება, ხდება წერილის უკან დაბრუნება. ამ შემთხვევაში, საპასუხო წერილის გატანა შესაძლებელია სელფის ადმინისტრაციული ოფისიდან ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით,

11:00-დან 16:00 საათამდე (სადღესასწაულო და დასვენების დღეების გარდა). მისამართი: თბილისი, მექანიზაციის #1.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლისთვის მიუღებელია კომპანიის გადაწყვეტილება, მას შეუძლია მიმართოს კომუნიკაციების კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ნომერზე +995 32 2399505, ან ელ. ფოსტაზე: defender@comcom.ge