

# Регламент работы службы поддержки клиентов

Заявитель обязуется указать корректные контактные данные: имя и фамилию, адрес электронной почты, номер телефона (при необходимости) – для возможности предоставления обратной связи со стороны Компании. Компания не несёт ответственности за невозможность предоставления обратной связи из-за некорректных данных, предоставленных Заявителем.

Компания обязуется не передавать контактные данные третьим лицам, за исключением случаев, регламентированных законодательством Республики Беларусь.

Электронные обращения рассматриваются Компанией не позднее пятнадцати дней с момента их поступления. Любые обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не позднее одного месяца с момента их поступления. При рассмотрении обращения более одного месяца Компания обязуется уведомить заявителя о продлении рассмотрения обращения с пояснением причин.

Компания оставляет за собой право не рассматривать обращения:

- содержащие нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- с указанием некорректных контактных данных, при невозможности предоставления обратной связи из-за некорректных данных;
- без указания причины и сути обращения.

Иные положения, не указанные в тексте выше, регламентируются Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» действующей редакции.