

GHIDUL DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR

Stimate Abonat,

În cazul în care doriți să sesizați compania Moldcell cu orice adresare sau reclamație, Vă îndemnăm să urmați sfaturile expuse în prezentul Ghid.

Orice adresare sau reclamație trebuie să conțină neapărat numele și prenumele Dvs., data depunerii reclamației, esența problemei, numărul de telefon și semnătura.*

Reclamațiile pot fi depuse în scris:

- Prin poștă la adresa mun. Chișinău, str.Belgrad, 3, MD-2060;
- Prin fax la numărul +37322206767;
- Prin email la moldcell@moldcell.md;
- Prin intermediul Asistentei Online de pe site-ul nostru www.moldcell.md;
- În Condica de Sugestii și Reclamații din oficiile Moldcell Center. Contactele și programul de lucru al oficiilor Moldcell le puteți accesa [aici](#).

Consultanții noștri Vă stau la dispoziție pentru orice adresare verbală:

- Prin telefon, la numărul Serviciului Clientela 444/500 sau 78500500 (valabil și din rețelele altor operatori), fie
- La orice oficiu Moldcell Center sau Moldcell Shop.

În cadrul companiei Moldcell, audiențele de către persoana cu funcție de răspundere, sunt organizate în fiecare zi de vineri, între orele 9-11, în baza programărilor prealabile efectuate prin modalitățile descrise mai sus.

Adresările și reclamațiile Dvs., vor fi înregistrate de către Moldcell în registrul corespondenței sau în Condica de Sugestii și Reclamații din cadrul oficiilor Moldcell Center și vor fi soluționate în termen de 15 zile.

În cazul unor adresări complexe, care necesită o abordare mai profundă, fie implicarea mai multor specialiști, Moldcell va depune eforturi pentru soluționarea acestora în termeni rezonabili, care nu vor depăși 30 de zile.

Despre prelungirea termenului veți fi informați prealabil prin intermediul unui apel telefonic/SMS.

În cazul puțin probabil, al nesoluționării reclamației în corespundere cu așteptările Dvs., aveți posibilitatea să Vă adresați Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică sau în instanțele judecătorești competente.

Rezultatul examinării reclamației Vă va fi adus la cunoștință în scris, iar cu consimțământul Dvs. – verbal.

* Adresările și reclamațiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. Petițiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

Petițiile ce nu întrunesc condițiile prevăzute se consideră anonime în conformitate cu Legea cu privire la petiționare 190/1994 și nu vor fi examinate de Moldcell.