

Stimate Client,

Prioritatea echipei S.A.”Moldtelecom” este satisfacerea cerințelor Dvs. prin oferirea soluțiilor individualizate.

În cazul în care nu sunteți satisfăcut de calitatea serviciilor utilizate și doriți să sesizați Compania sau aveți întrebări despre facturarea serviciilor de comunicații electronice prestate, Vă rugăm să ne contactați. Sesizarea primită din partea Dvs. ne oferă posibilitatea de a răspunde rapid și de a evita erorile posibile.

Mai jos, găsiți un îndrumar cu scopul de a vă ajuta în procesul de lucru cu reclamațiile în cadrul companiei S.A.”Moldtelecom”.

### **Cum depuneți o reclamație?**

prin apel:

- la numărul 1181 - Serviciul Suport Clienți, pentru persoane fizice;
- la numărul 11855 - Serviciul Suport Business Clienți, pentru persoane juridice;

• prin e-mail:

- la adresa [reclamatii@moldtelecom.md](mailto:reclamatii@moldtelecom.md), pentru persoane fizice;
- la adresa [11855@moldtelecom.md](mailto:11855@moldtelecom.md) pentru persoane juridice;

• prin fax:

- la numărul 030-555-855, pentru persoane juridice.

• personal:

Vă prezentați la unul din magazinele proprii Moldtelecom. Lista adreselor magazinelor proprii și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe [www.moldtelecom.md/companie/centre](http://www.moldtelecom.md/companie/centre)

• prin poștă:

la adresa or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 10, MD 2001.

### **Ce trebuie să conțină o [reclamație](#)?**

1. un număr de telefon fix, număr de telefon mobil Unite 3G sau numărul contului Moldtelecom al Dvs.
2. numele, prenumele Dvs. și adresa poștală. Deoarece Moldtelecom nu oferă informații persoanelor neautorizate. Protecția informației personale constituie o prioritate pentru noi;

3. detalii referitor la reclamația Dvs.:

- subiectul reclamației;
- când a avut loc incidentul;
- care sunt motivele sau cauzele ce V-au determinat sa depuneți reclamația;

4. data si semnătura.

### **Când primiți un răspuns?**

- daca reclamația nu necesită o studiere și examinare suplimentară, răspunsul va fi oferit in 15 zile calendaristice de la data înregistrării.
- in cazul reclamațiilor ce necesită o examinare mai complexă - ne obligăm să oferim răspunsul în maxim 30 zile calendaristice, calculate din ziua in care Moldtelecom a recepționat reclamația Dvs.
- în cazuri deosebite, termenul de examinare poate fi prelungit cu cel mult o lună, fapt despre care Veți fi informat printr-un răspuns intermediar, prin care Veți fi anunțat despre termenul necesar adițional pentru a Vă oferi soluția cea mai potrivita.

Vom face tot posibilul pentru ca răspunsul oferit la reclamația Dvs. să fie unul clar și complet.