

Руководство по подаче жалобы (претензии) в АО «Казтелепорт»

1. Основные требования к письменной претензии (жалобе):

Претензия (жалоба) должна содержать следующую информацию:

- 1) ФИО клиента (заявителя)/наименование организации;
- 2) адрес, на который может быть доставлен письменный ответ АО «Казтелепорт» (далее - Компания);
- 3) контактный номер телефона клиента (заявителя);
- 4) суть претензии (жалобы), указание на нарушенные права или любое другое нарушение законодательства / договора;
- 5) подпись клиента (заявителя).

Жалоба может быть подана на казахском, русском или английском языках.

2. Клиенты (заявители) могут подать претензию (жалобу) в АО «Казтелепорт», используя следующие каналы связи:

Е-mail	contact@kazteleport.kz , quality@kazteleport.kz
Юридический адрес головного офиса АО «Казтелепорт»	Республика Казахстан, Адрес: А05А1В9/050008, г. Алматы, пр. Абая 109 В, 11 этаж, reception
Служба поддержки	5151 - звонок бесплатный с мобильных телефонов

3. Обращения (жалобы, претензии), не содержащие сведений о клиенте (заявителе), указанные в п. 1 настоящего Руководства - признаются анонимными и остаются без рассмотрения.

4. Все полученные обращения (жалобы, претензии), регистрируются в Регистрационном журнале претензий (жалоб) менеджера по качеству Компании.

5. Претензии (жалобы) не принимаются, не регистрируются и не рассматриваются, если информация, содержащаяся в них неполная, неразборчивая или непонятного содержания.

6. Претензии (жалобы) рассматриваются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также принципами добросовестности, справедливости и уважения к личности.

7. Ответы на претензии (жалобы) предоставляются не позднее, чем в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня ее получения Компанией, за исключением тех случаев, когда Компания не может предоставить ответ в течение 15 (пятнадцати) календарных дней по независящим от нее причинам. В таком случае Компания предоставляет клиенту (заявителю) уведомление о задержке ответа и указывает причину задержки и срок, до которого будет предоставлен окончательный ответ. В любом случае, срок предоставления окончательного ответа не должен превышать 30 (тридцати) календарных дней.
8. По результатам рассмотрения претензии (жалобы), клиенту (заявителю) предоставляется обоснованный письменный ответ.
9. Ответ клиенту (заявителю) предоставляется тем же способом, которым была получена претензия (жалоба), если в претензии не указан иной способ получения ответа.
10. В случае, когда претензия (жалоба) клиента (заявителя) удовлетворяется частично или не удовлетворяется, в ответе клиенту (заявителю) излагаются мотивы для такого решения, а также указываются дополнительные средства защиты интересов клиента (заявителя), включая, но не ограничиваясь, возможными средствами и правами на урегулирование споров.
11. Претензии (жалобы) клиентов (заявителей), документы, материалы, связанные с рассмотрением претензии (жалобы) и предоставленный клиенту (заявителю) ответ, хранятся в течение не менее 3-х лет со дня предоставления клиенту (заявителю) окончательного ответа.
12. Рассмотрение повторной претензии (жалобы) не осуществляется, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и клиенту (заявителю) в установленном порядке предоставлен ответ.
13. Жалобы (претензии) и мероприятия, связанные с их обработкой, устранением причин их возникновения, подлежат анализу, мониторингу и доведению до руководства на периодической основе.