

## REGULAMENT

### privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

1. Prezentul Regulament este creat în scopul reglementării procedurii de soluționare a pretențiilor parvenite de la consumatori.
2. Orice client al organizației poate face o sesizare sau reclamație despre aspectele negative sau anumite probleme și dificultăți întâmpinate în procesul de deservire.
3. Orice sesizare poate fi efectuată în următoarele modalități:
  - în scris prin trimiterea unei scrisori în adresa organizației;
  - prin consemnarea pretenției în registrul de reclamații deținut la un loc vizibil;
  - verbal, prin furnizarea pretenției la telefon: numărul de contact fiind 022 85 59 29 disponibil de luni până vineri de la 09.00 până la 18.00;
  - online, prin trimiterea unei scrisori electronice la [info@portofel.md](mailto:info@portofel.md), sau prin lăsarea unui mesaj pe chatul online de pe site-ul organizației.

Petițiile 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 anterior se consideră anonime și nu se examinează.

4. Toate sesizarile primite sunt înregistrate și transmise Serviciului Suport Clienti din cadrul organizației pentru soluționare.
5. Serviciul Suport Clienți răspunde tuturor sesizarilor primite și informează, după caz, clienții în scris, prin apel telefonic sau online despre rezultatul examinării. Petițiile se examinează în termen de 30 de zile lucrătoare. Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către conducătorul organizației, fapt despre care este informat petiționarul, dacă sînt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție.

Dacă petiția ține de competența altui organ, originalul petiției se expediază acestui organ în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care este informat petiționarul.

Petițiile adresate a doua oară, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care este informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

6. În cazul depunerii de către client a reclamației cu privire la neconformitatea produselor (serviciilor) sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor.

7. Prezentul regulament este revizuit și ulterior aprobat la necesitate. Modificarea și completarea regulamentului dat se face în modul stabilit pentru aprobarea lui.