

Политика рассмотрения жалоб

1. Определения

1.1 В настоящей Политике рассмотрения жалоб следующие выражения имеют следующие значения:

“Компания”: FEDAFONE LTD

“Жалоба” означает жалобу на услуги, проданные/предоставленные FEDAFONE LTD, на нашу службу поддержки клиентов;

“Политика рассмотрения жалоб” означает данный документ;

«Процедура рассмотрения жалоб» означает внутреннюю процедуру рассмотрения жалоб FEDAFONE LTD, которой следуют при рассмотрении жалобы;

«Ссылка на жалобу» означает уникальный код, присвоенный Вашей жалобе;

2. Цель данной Политики рассмотрения жалоб

2.1 FEDAFONE LTD приветствует и поощряет любые отзывы наших клиентов. Если у Вас есть жалоба на наши услуги или нашу службу поддержки, мы не только хотим решить ее, но и извлечь из нее уроки, чтобы улучшить качество обслуживания клиентов в будущем.

2.2 Наша политика заключается в быстром и справедливом разрешении жалоб, по возможности без обращения к официальным расследованиям или внешним органам. В частности, целями настоящей Политики рассмотрения жалоб являются:

2.2.1 Обеспечить четкую и справедливую процедуру для любых клиентов, желающих подать жалобу на Компанию, наши услуги, нашу службу поддержки или на наших сотрудников;

2.2.2 Обеспечить, чтобы все жалобы рассматривались одинаково, справедливо и своевременно;

2.2.3 Обеспечить сбор важной информации из Жалоб и ее использование во избежание повторения такой ситуации в будущем.

2.3 ПОЖАЛУЙСТА, ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, что все варианты возврата изложены в наших Условиях и положениях, доступных на <https://fedafone.com/terms>.

3. Что покрывает данная Политика

3.1 Настоящая Политика рассмотрения жалоб распространяется на предоставление услуг Компанией и на нашу службу поддержки клиентов.

3.2 Жалобы могут относиться к любой нашей деятельности и могут включать (но не ограничиваться):

3.2.1 Качество обслуживания клиентов, которое Вы получили от Компании;

3.2.2 Задержки, дефекты, некачественная работа или другие проблемы, связанные с услугами Компании;

3.2.3 Иное.

3.3 Следующие жалобы не считаются жалобами и поэтому должны быть направлены в соответствующий отдел:

3.3.1 Общие вопросы о наших услугах;

3.3.2 Вопросы, касающиеся контрактных или других правовых споров;

3.3.3 Официальные запросы на раскрытие информации, например, в соответствии с применимым законодательством.

4. Подача Жалобы

4.1 Все жалобы, независимо от того, касаются ли они наших услуг или нашего обслуживания клиентов, должны быть сделаны одним из следующих способов:

4.1.1 По электронной почте на адрес support@fedafone.com;

4.1.2 Через Telegram-бот t.me/fedafonesupport.

4.2 При подаче жалобы вам необходимо будет предоставить следующую информацию настолько подробно, насколько это возможно:

4.2.1 Ваше имя и имя пользователя Telegram, зарегистрированные в сервисе Компании (мы свяжемся с Вами, используя предпочитаемый Вами способ связи, по мере обработки Вашей жалобы);

4.2.2 Если Вы подаете Жалобу от имени другого лица, укажите имя и контактные данные этого лица, а также Ваши собственные;

4.2.3 Если Вы подаете Жалобу на конкретную транзакцию, Вам будет доступна полная информация о такой транзакции;

4.2.4 Дополнительные сведения о Вашей жалобе, включая время, даты, события и вопросы, связанные с ней;

4.2.5 Подробная информация о любых документах или других доказательствах, которые Вы хотите приложить к Вашей жалобе;

4.2.6 Подробная информация о том, что бы Вы хотели, чтобы Компания сделала для разрешения Вашей жалобы и исправления ситуации (обратите внимание, что несмотря на то, что мы приложим все разумные усилия для удовлетворения таких запросов, мы не обязаны предпринимать какие-либо действия, кроме тех, которые мы можем быть обязаны предпринять по контракту или иным образом по закону).

4.3 Жалоба должна быть подана не позднее 5 (пяти) календарных дней после происшествия, послужившего основанием для подачи Жалобы, в противном случае Компания оставляет за собой право отклонить Жалобу.

4.4 ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, что Компания оставляет за собой право отклонить Жалобу без рассмотрения, если она содержит: (i) оскорбительные выражения в адрес Компании; (ii) нецензурную брань; (iii) расистские, этнически оскорбительные, угрожающие, нарушающие авторские права или клеветнические формулировки.

5. Как мы рассматриваем Вашу жалобу

5.1 Если информация, указанная в Разделе 4.2, отсутствует, а также является недостаточно подробной или неполной, или если нам необходимо подтвердить вашу личность, то мы свяжемся с Вами в течение 10 календарных дней с момента получения жалобы, чтобы запросить дополнительную информацию. ПОЖАЛУЙСТА, ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, если Вы не предоставите разумный объем информации, подтверждающей жалобу, Компания оставляет за собой право либо разрешить жалобу на основании предоставленной Вами информации, либо отклонить жалобу.

5.2 Если нам потребуется какая-либо дополнительная информация или доказательства от Вас, мы свяжемся с Вами, чтобы запросить их. Мы просим Вас приложить разумные усилия для быстрого предоставления любой такой информации или доказательств, чтобы избежать задержки процесса рассмотрения жалоб. Если Вы по какой-либо причине не можете предоставить такую информацию или доказательства, мы приложим все разумные усилия, чтобы обойтись без них, однако имейте в виду, что мы не будем запрашивать дополнительную информацию или доказательства, если мы не сочтем это важным для успешного разрешения Вашей жалобы.

5.3 Мы стремимся разрешать жалобы в течение 30 календарных дней, однако в некоторых случаях, особенно если Ваша жалоба носит сложный характер, это может оказаться невозможным. Если это невозможно по какой-либо причине, Вы будете проинформированы о задержке, вероятной продолжительности задержки и ее причинах.

5.4 По завершении процедуры рассмотрения жалоб, независимо от результата, мы предоставим Вам подробности нашего расследования, наши выводы по этому расследованию и любые действия, предпринятые в результате.

6. Конфиденциальность и защита данных

6.1 Все жалобы и связанная с ними информация рассматриваются с максимальной конфиденциальностью. Такая информация будет передана только тем сотрудникам Компании, которым это необходимо для рассмотрения Вашей жалобы.

6.2 Мы можем запросить у Вас разрешение на использование деталей Вашей жалобы (с удалением Ваших личных данных) для внутреннего обучения и повышения качества. Если Вы дали такое разрешение, Вы можете отозвать его в любое время, связавшись с нами (см. п. 4.1).

6.3 Вся личная информация, которую мы можем собирать (включая, помимо прочего, Ваше имя и адрес), будет собираться, использоваться и храниться в соответствии с Политикой конфиденциальности Компании.

7. Ответственность за соблюдение Политики и проверка

7.1 Настоящая Политика рассмотрения жалоб регулярно пересматривается и обновляется по мере необходимости.

7.2 Настоящая Политика рассмотрения жалоб была обновлена 4 сентября 2023 года.