

ՔԱՂՎԱԾՔ

ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՖԻԶԻԿԱԿԱՆ ԱՆՉ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՑ

ԲՈՂՈՔ-ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԻ ՔՆՆՈՒԹՅԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԻՑ

1. Ընդհանուր դրույթներ

1.1. Սույն փաստաթղթով սահմանվում է Կազմակերպության ֆիզիկական անձ հաճախորդների կողմից բողոքների ընդունման, քննարկման և պատասխանների ընթացակարգը:

2. Մահմանումներ

2.1. Կազմակերպություն՝ «Նորվիկ» ՈՒՎԿ ՓԲԸ

2.2. Հաճախորդ՝ ֆիզիկական անձ, որը օգտվում է Կազմակերպության կողմից մատուցվող ծառայություններից կամ դիմում է դրանցից օգտվելու համար.

3. Հաճախորդի կողմից բողոք-պահանջի ներկայացման ընթացակարգ

3.1. Կազմակերպության գործողությունների կամ անգործության վերաբերյալ դիտողություններ, անհամաձայնություն կամ դժգոհություն ունենալու դեպքում Հաճախորդն իրավունք ունի Կազմակերպությանը ներկայացնելու բողոք-պահանջ:

3.2. Բողոք-պահանջի ձևը կարելի է ստանալ է ինչպես Կազմակերպության տարածքում, այնպես էլ Կազմակերպության ինտերնետային կայքում (Հավելված 1):

3.3. Սույն ընթացակարգի 3.1 կետով սահմանված հիմքերի ծագման դեպքում հաճախորդը սահմանված կարգով պետք է լրացնի բողոք-պահանջի ձևը:

3.4. Բողոք-պահանջի ձևը պետք է լրացված լինի առանց սխալների և ջնջումների և պետք է պարունակի ճշգրիտ, ստույգ և արժանահավատ տեղեկություններ:

3.5. Եթե ներկայացված որևէ տեղեկություն կեղծ է, սխալ կամ ոչ արժանահավատ, ապա Կազմակերպությունը իրավունք ունի չանդրադառնալու բուն բողոքի էությանը՝ իր վերջնական պատասխանի մեջ նշելով միայն տեղեկության կեղծ, սխալ կամ ոչ արժանահավատ լինելու փաստը:

3.6. Լրացված բողոք-պահանջը պետք է ներկայացվի Կազմակերպության քարտուղարություն, որտեղ այն պետք է մուտքագրվի (դրվի դրոշմ և ամսաթիվ) և պատճենահանվի : Հաճախորդին տրամադրվում է պատճենահանված օրինակը՝ անհրաժեշտության դեպքում ստացման մասին նշումով:

3.7. Հաճախորդի բողոք-պահանջի պատշաճ քննության համար Հաճախորդը կարող է հրավիրվել Կազմակերպություն: Հաճախորդի չներկայանալը բողոք-պահանջի քննությանը հիմք է սույն ընթացակարգի 3.8 կետում նշված ժամկետի կասեցման կամ բողոք-պահանջը մերժելու համար:

3.8. Կազմակերպությունը պարտավոր է բողոք-պահանջը ստանալու պահից տասն աշխատանքային օրվա ընթացքում հաճախորդին գրավոր տրամադրել վերջնական պատասխան:

Հաճախորդի բողոք-պահանջի ձև

Հաճախորդ՝ -----

Գրանցման հասցե՝-----

Բնակության հասցե՝-----

Հեռախոսահամար(ներ)՝-----

Էլ. փոստ՝-----

Աշխատանքի վայր՝-----

Աշխատավայրի հասցե՝-----

Աշխատավայրի հեռախոսահամար(ներ)՝-----

Պայմանագրի համար (առկայության դեպքում)՝-----

Բողոքի մանրամասն նկարագրություն-----

Ստորագրություն

Ամսաթիվ