

**Adresa juridică:** or. Chişinău bd. Moscova 7/1 ap.72;  
**Oficiu:** or. Chişinău str. Burebista 118, et.3;  
**C/D:** 22512503686, B.C. Moldova Agroindbank;  
**C/F:** AGRNMD2X887, C/F: 1003600081632;  
**TVA** 0602378, **Tel/Fax** (022) 865-001.

**Юридический адрес:** or. Chişinău bd. Moscova 7/1 ap.72;  
**Офис:** or. Chişinău str. Burebista 118, et.3;  
**C/D:** 22512503686, B.C. Moldova Agroindbank;  
**C/B:** AGRNMD2X887, C/F: 1003600081632;  
**TVA** 0602378, **Тел/Факс:** (022) 865-001.

Уважаемый Клиент, Нашим приоритетом является соблюдение своих обещаний.

Если вы недовольны качеством предоставляемых услуг, просим Вас связаться с нами.

Ниже вы найдете руководство по подаче жалоб – это Ваше право и наша обязанность. Мы надеемся, что эта информация поможет вам понять процесс работы с жалобами, поданными в Danis SRL.

#### Шаг 1 Как подать жалобу в Danis SRL.

- При помощи звонка – по номеру телефона 022 865 555 или 022 865 001.
  - По факсу – на номер 022 865 001
  - При помощи электронной почты (e-mail) – по электронному адресу [info@danisnet.md](mailto:info@danisnet.md);
  - Персонально – обратившись в один из двух офисов: Ботаника, ул. Буребиста 118, эт.3  
Чеканы, ул. Мирча чел Бэтрын 7
  - Дни работы: Понедельник-Пятница 10:00-18:00 (Суббота 10:00-14:00)
- По почте – по адресу г. Кишинев, ул. Буребиста 118, эт.3 MD 2062.  
Обратиться в НАРЭКИТ или Высшие Судебные инстанции

Для наилучшего результата мы рекомендуем позвонить нам, Так мы попытаемся определить тип жалобы и найти решение сразу в ходе телефонного разговора - мы ценим Ваше время.

Если ваша жалоба будет требовать дополнительного расследования, мы свяжемся с Вами по телефону.

#### Шаг 2 Что должна содержать жалоба?

1. Логин (IP-адрес) или номер Вашего лицевого счета
  2. Ваш домашний адрес, номер телефона.
  3. Подробное описание Вашей претензии
- Субъект жалобы
  - Время, когда состоялся инцидент
  - Каковы мотивы/причины, по которым вы решили подать жалобу
4. Дата и подпись

#### Шаг 3 Когда вы получите ответ?

- Мы понимаем Ваши ожидания, таким образом, мы постараемся ответить на Вашу жалобу как можно быстрее
- Если мы не сможем предложить Вам решения проблемы в течение 10 дней, Вы получите промежуточный ответ, в котором будет объявлено о необходимости дополнительного времени, для достижения наилучшего решения
- В том случае, когда жалоба требует больше времени для изучения и принятия решения, мы обязуемся предоставить ответ в течение 30 календарных дней со дня получения компанией Danis SRL Вашей жалобы

Мы сделаем все возможное, чтобы ответ на Вашу жалобу был предельно ясным и полным.