

## Порядок приема и рассмотрения Интернет-обращений в ООО «ПИК-Комфорт».

### Уважаемые клиенты!

Для обеспечения возможности обратной связи с клиентами по всем вопросам сферы деятельности компании на официальном сайте ООО «ПИК-Комфорт» предусмотрена функция Электронного обращения.

Все письма, поступившие в электронном виде через сайт компании, обрабатываются специалистами Единого Клиентского центра (контактный телефон 8-800-505-89-89).

Согласно внутреннему регламенту установленному в компании ООО «ПИК-Комфорт» и включает в себя несколько этапов:

1. Регистрация обращения с присвоением уникального номера
2. Уведомление заявителя о регистрации обращения
3. Первичная обработка обращения сотрудниками Клиентского центра
4. Направление обращения на рассмотрение ответственному по направлению руководителю подразделения ООО «ПИК-Комфорт»
5. Контроль за исполнением обращения в установленные сроки реализует специалист Клиентского центра
6. Вынесения решения по обращению ответственным по направлению руководителем
7. Подготовка и отправка ответа заявителю о вынесенном решении

Законодательно установленные сроки ответа на обращения составляют от 1 до 30 дней.

В течение этого времени ответ направляется заявителю одним из указанных способов:

1. По Электронной почте
2. Через телефонную связь
3. На бумажном носителе через сотрудников Службы Эксплуатации (лично заявителю, либо в почтовый ящик заявителя)

**Для того что бы Обращение было рассмотрено, необходимо заполнить установленную форму, указав:**

1. Ф.И.О. заявителя
2. Адрес дома, находящегося на обслуживании ПИК-Комфорт
3. Контактный номер телефона
4. Адрес Электронной почты (e-mail)

Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде через Официальный сайт ООО «ПИК-Комфорт», хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Для отправки ответа заявителю, необходимо указать удобную форму ответа на обращение:

1. Ответ по электронной почте
2. Ответ на бумажном носителе (лично, либо в почтовый ящик заявителя)
3. Звонок специалиста Клиентского центра или ответственного должностного лица

### **Обращаем Ваше внимание!**

- Длина текста Интернет-обращения не должна превышать 5 тысяч символов.
- Письма, содержащие тексты большей длины, копии документов, фотографии и другие допустимые вложения следует направлять на электронный адрес [hotline@pik-comfort.ru](mailto:hotline@pik-comfort.ru)

**Не подлежат рассмотрению анонимные обращения, а также обращения, содержащие нецензурные выражения.**