

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

Уважаемые клиенты!

Для обеспечения возможности электронных обращений по всем вопросам сферы деятельности компании на официальном сайте ООО «ПИК-Комфорт» предусмотрена функция обратной связи.

### **Как работает обратная связь?**

Все письма, поступающие в электронном виде через официальный сайт компании, обрабатывается специалистами Единого Контакт-центра (контактный телефон 8-800-505-89-89). В зависимости от обозначенных в них вопросов, письма направляются в структурные подразделения ООО «ПИК-Комфорт». Процедура подготовки ответов, сроки и результат взаимодействия ответственного сотрудника с автором обращения отслеживается сотрудниками Единого Контакт-центра.

Законодательно установленные сроки ответа на обращения составляют от одного до тридцати дней. В течение этого времени ответ направляется заявителю по электронной почте, передается через телефонную связь, либо на бумажном носителе через сотрудников Службы Эксплуатации (в зависимости от выбранного способа ответа).

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.

### **Что должно быть указано в электронном обращении?**

Для того, чтобы обращение было рассмотрено, необходимо:

- Указать контактные данные:
  - Ф.И.О. заявителя;
  - Адрес постоянного места жительства заявителя (адрес дома, находящегося на обслуживании ПИК-Комфорт);
  - Контактный телефон.
- Определить удобную форму ответа на обращение:
  - Письмо по электронной почте
  - Ответ на бумажном носителе
  - Звонок оператора или специалиста компании
- Длина текста Интернет-обращения не должна превышать 5 тысяч символов.
- Интернет-обращение не должно содержать вложенных файлов.
- Письма, содержащие тексты большей длины, копии документов, фотографии и другие допустимые вложения следует направлять обычной почтой по адресу: 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, 16 корп.2 либо на электронный адрес [hotline@pik-comfort.ru](mailto:hotline@pik-comfort.ru)

### **Не подлежат рассмотрению обращения:**

- анонимные.
- содержащие нецензурные выражения;