Регламент рассмотрения обращений

Редакция от 24.11.2026 · Правовые документы

Каналы обращений

Форма на сайте, чат на сайте, мессенджеры, указанные на сайте.

Сроки

Обращения, поступившие в рабочее время, обрабатываются в течение рабочего дня. Обращения, поступившие в нерабочее время, — на следующий рабочий день.

Письменные претензии по договору рассматриваются в срок не более десяти рабочих дней, если договором не установлен иной срок.

Порядок

Обращение регистрируется, клиенту назначается ответственный консультант. При необходимости консультант запрашивает уточнения. Ответ направляется тем же каналом, по которому поступило обращение, если клиент не указал иное.