



bitone

Политика рассмотрения жалоб компании Bitone

ООО Битуан

Адрес: улица Токтогула, 160, Бишкек, Кыргызстан

Регистрационный номер: 219136-3301-000

+996 998 977 999 office@bitone.asia



ЕСЛИ ВЫ НЕДОВОЛЬНЫ НАШИМИ УСЛУГАМИ

В случае, если вы считаете, что ваши права и/или интересы, связанные с предоставляемыми нами услугами, были нарушены, вы можете подать жалобу. Жалоба должна быть подана в течение 3 (трех) месяцев с момента, когда вы стали осведомлены или должны были быть осведомлены о нарушении ваших прав и/или интересов, защищенных законом.

Ваша жалоба должна быть составлена на английском или русском языке и должна включать следующую информацию:

- Ваши данные: имя, фамилия или наименование юридического лица, регистрационный номер (только для юридических лиц), адрес проживания/юридический адрес, номер телефона и адрес электронной почты (вы должны указать тот же адрес электронной почты, который вы использовали при регистрации у нас для открытия вашего аккаунта);
- Дата подачи жалобы;
- Ваши нарушенные права и/или интересы, а также обстоятельства, связанные с этим;
- Ваш запрос.

Вы можете подать жалобу непосредственно или через своего представителя. Если жалоба подается через представителя, то копия удостоверения личности/паспорта уполномоченного лица и доверенность, подтверждающая право представлять вас, или любой другой документ, подтверждающий полномочия, должны прилагаться к заявлению. Жалоба должна быть отправлена по электронной почте на operations@bitone.asia.

Жалобы, не соответствующие требованиям, поданные на английском или русском языке, хаотичные и нечитаемые, или не ясна личность заявителя, не будут рассматриваться нами.

В случае, если поданная жалоба не содержит необходимой информации для расследования, мы можем попросить вас устранить недостатки, уточнив суть жалобы или предоставив дополнительные документы и/или данные, необходимые для правильного расследования вашей жалобы. Мы установим разумный срок, не менее 7 (семи) календарных дней, на устранение недостатков жалобы. Вы должны соблюдать установленный нами срок.

В случае выполнения вами нашего запроса на предоставление дополнительных данных и/или документов, жалоба будет считаться поданной на дату устранения недостатков.

Если жалоба не соответствует требованиям, и недостатки не были устранены, Bitone не будет расследовать жалобу и вернет ее вам. Такие обстоятельства не мешают вам повторно обратиться к нам по поводу жалобы после устранения выявленных недостатков.

Мы рассмотрим вашу жалобу и предоставим ответ в самое короткое время, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с дня получения жалобы. В случае, если по независящим от нас причинам мы не сможем предоставить ответ в установленный срок, мы предоставим вам промежуточный ответ, сообщая причины задержки и срок предоставления окончательного

ООО Битуан

Адрес: улица Токтогула, 160, Бишкек, Кыргызстан
Регистрационный номер: 219136-3301-000
+996 998 977 999 office@bitone.asia



bitone

ответа. Во всех случаях окончательный ответ вам будет предоставлен не позднее 35 (тридцати пяти) рабочих дней.

ООО Битуан

Адрес: улица Токтогула, 160, Бишкек, Кыргызстан

Регистрационный номер: 219136-3301-000

+996 998 977 999 office@bitone.asia