

დავების / პრეტენზიების განხილვის წესი

მომხმარებლების უფლებების დაცვის მიზნით კომპანიაში ფუნქციონირებს საპრეტენზიო კომისია, რომელიც უზრუნველყოფს თანასწორუფლებიანობის, მიუკერძოებლობისა და სამართლიანობის პრინციპების დაცვით როგორც პროფილური, ასევე არაპროფილური მომხმარებლის პრეტენზიის განხილვასა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღებას.

საპრეტენზიო კომისია პრეტენზიას განიხილავს მტკიცებულებების გამოკვლევისა და შეფასების საფუძველზე, მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებით. საპრეტენზიო კომისია პრეტენზიის განხილვისას ხელმძღვანელობს კანონით და სემეკის მიერ დამტკიცებული სხვა სამართლებრივი აქტებით.

მომხმარებელთა მხრიდან შემოსული პრეტენზიების რეგისტრაცია შესაძლებელია კომპანიის კლიენტთა მომსახურების ცენტრებში, აგრეთვე, მეილზე info@ag.ge.

საპრეტენზიო კომისია მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის წარდგენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში აცნობებს მომხმარებელს პრეტენზიის დაკმაყოფილების ან მასზე უარის თქმის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების თაობაზე.

პრეტენზიის დაკმაყოფილების შემთხვევაში, კომპანია დაუყონებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს 3 დღის ვადაში უზრუნველყოფს გადაწყვეტილების შესრულებას, ხოლო უარის თქმის შემთხვევაში აცნობებს მომხმარებელს სემეკისა და სასამართლოსათვის მიმართვის უფლების თაობაზე.