

Приложение №1  
к Порядку рассмотрения претензий  
ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

Дата заявления " \_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Фамилия и инициалы Заявителя (полностью) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Контакты для обратной связи с Заявителем \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Адрес возникновения обстоятельств по заявлению \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание заявления (претензии) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись Заявителя \_\_\_\_\_

-----  
**СЛУЖЕБНЫЕ ОТМЕТКИ**

Подпись представителя пункта приема платежей о приеме заявления  
\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/

Дата и номер регистрации заявления в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. За № \_\_\_\_\_

Дата и номер регистрации ответа заявителю

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. за № \_\_\_\_\_

Меры, принятые по заявлению администрацией ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись ответственного за работу с заявлснием лица  
в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» \_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/



УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № \_\_\_\_\_ от «01» февраля 2017г.

Вводятся в действие с 01.02.2017г.

### **Порядок рассмотрения претензий клиентов в ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»**

1. ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» постоянно работает над качеством своих услуг. Подача любой формы претензии предусматривает обязательную процедуру всестороннего рассмотрения и решения вопроса (проблемы, предложения) с предоставлением обратной связи по указанным Клиентом контактам. Любой спор, возникший из Договора, подлежит разрешению, прежде всего, в претензионном порядке на основании письменного Заявления (Претензии) Плательщика с приложением оригиналов подтверждающих документов.

1.1. Срок ответа на претензию - 30 (Тридцать) дней. В случае если возникший спор не будет урегулирован в претензионном порядке, он подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ по месту нахождения ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ».

1.2. Претензия Плательщика в адрес ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» должна содержать следующую информацию:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Плательщика;
- реквизиты Плательщика (ФИО, место жительства, номер контактного телефона).

1.3. Претензии Клиент направляет в Службу поддержки Оператора электронных денежных средств посредством:

- заполнения формы претензии в пункте приема платежей банковского платежного агента (Приложение №1 к настоящему Порядку), заключившего соответствующий договор с ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»;
- почтовым отправлением на адрес местонахождения ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ»;
- направления электронного сообщения на адрес электронной почты [help@el-plat.ru](mailto:help@el-plat.ru)

1.4. В случае направления претензии почтовым отправлением, либо электронным сообщением, к претензии прикладывается скан-копия оригинала паспорта Плательщика.

1.5. Для оперативного взаимодействия со Службой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ», Клиент может позвонить по телефонному номеру: 8 800 707 07 17.