Информация по оформлению обращения в форме электронного документа

Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт АО «КАВКАЗ.РФ», по существу поставленных вопросов рассматриваются уполномоченными работниками.

1. Перед направлением обращения необходимо убедиться, что:

- в электронной анкете указаны: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. В целях обеспечения неразглашения сведений, содержащихся в Вашем обращении, необходимо указывать адрес электронной почты (e-mail), который принадлежит только автору обращения;

- в предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста изложена подробная суть предложения, заявления, жалобы. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения в установленные сроки необходимо по возможности указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2. В обращении по вопросу возврата денежных средств за приобретенный ски-пасс необходимо составить и прикрепить файлы подписанного заявления по прилагаемой форме, а также требуемых документов.

3. Для подтверждения предоставляемых сведений нажмите кнопку «Прикрепить файл» и приложите документы и материалы в электронной форме в допустимых форматах: JPG, PNG, DOC, PDF, ZIP (копии документа, удостоверяющие личность, чека о приобретении услуг, предоставляемых на территориях курортов, медицинской справки для подтверждения полученных травм на территориях курортов и т.д.).

Прикрепляемые документы и материалы служат лишь подтверждением доводов автора обращения, изложенных в тексте обращения. Обращение не регистрируется в случае отсутствия текста в форме электронного документа (в направленном Вами обращении в поле ввода нет текста обращения, предложения, заявления или жалобы), в ответ направляется уведомление.

В подтверждение прикрепления файла(ов) вложения появится строка с наименованием(ями) выбранного(ых) Вами файла(ов).

Гарантированная передача файла(ов) вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности используемой Вами сети «Интернет», а получение – от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов (передача файла(ов) до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени; от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени; свыше 10 Мб может быть не осуществлена).

4. Ответ на Ваше обращение направляется в форме электронного документа по указанному Вами адресу электронной почты (e-mail).

5. Информируем, что реализация Вами права на обращение в форме электронного документа осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.