



## ФОРМУЛЯР

за констатиране на проблем по програмата  
"Отлична услуга или парите Ви обратно"

Вх. номер:.....

Дата:.....

### Част I /попълва се от клиента/

#### 1. Данни за клиента:

Потребителскоиме:.....

Име: .....

.....

ЕГН/Л.К.: .....

Тел./попълва се от клиента/: .....

#### 2. Тип на проблема:

- Проблем при окабеляването/инсталацията;
- Проблем в услугата;
- Проблем с материали /кабел, мрежова карта, др./
- Проблем в поддръжката:
  - при разговор с тел. оператор;
  - при посещение на техник;
  - администратор;
- Проблем на касите;
- Проблем с доставка / ремонт на компютър;
- други;

#### 3. Описание на проблема:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4. Според Вас проблемът е в:

- Служител на фирмата;
- Правила на фирмата;
- Ръководство на фирмата;
- Друго

#### 5. Претенции на клиента:

- Пълната заплатена сума;
  - Половината заплатена сума;
  - Други / моля посочете: .....
- .....
- .....

#### 6. Предпочитан начин за уведомяване:

e-mail: ..... /  Тел.: ..... /  На място в офиса

Дата: ..... Подпис на клиента: .....

### Част II /попълва се от ръководството/

7. Резолюция на ръководството: Жалбата е уважителна:  ДА /  Не

8. Начин на процедиране:  ОБЕЗЩЕТАВАНЕ /  ОТКАЗ /ПРИЧИНИ ЗА ОТКАЗА/

.....

.....

.....

Дата: .....

Подпис: .....