

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Come presentare un reclamo e come viene gestito?

Il modo più semplice per contattarci e presentare un reclamo è compilare il modulo "Contattaci" disponibile sul sito web iCard.direct. I reclami possono essere presentati anche attraverso tutti gli altri canali di comunicazione descritti nelle Condizioni Generali del Servizio.

Ti informiamo che possiamo trattare esclusivamente questioni relative al servizio da te utilizzato e solo dopo aver verificato la tua identità. Qualora il reclamo venga presentato da un rappresentante, dovrà essere accompagnato da una procura. Per tutelare i tuoi dati personali, confermeremo direttamente con te l'autorizzazione conferita al tuo rappresentante, di norma tramite una telefonata al numero di telefono registrato per il Servizio, che sarà registrata. Solo qualora tale conferma non fosse possibile, richiederemo una procura autenticata da un notaio. Se sei rappresentato da un avvocato, è sufficiente una procura rilasciata al medesimo.

Puoi comunicare con noi in bulgaro o in inglese. Ti risponderemo in una di queste due lingue, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali del Servizio.

Ogni reclamo ricevuto viene registrato automaticamente. Riceverai una conferma dell'avvenuta presa in carico del reclamo, accompagnata dal relativo numero di pratica (ticket), che dovrà essere indicato in ogni successiva comunicazione relativa al caso.

Ti contatteremo il prima possibile per comunicarti la nostra posizione in merito al reclamo oppure, qualora fosse necessaria un'indagine, per indicarti le successive attività richieste.

Quando presenti un reclamo, ti invitiamo a indicare sempre:

- una descrizione dettagliata del reclamo e del servizio o prodotto interessato;
- la data in cui il problema si è verificato per la prima volta;
- eventuali documenti a supporto del reclamo (ad esempio screenshot, e-mail, ecc.);
- il risultato che desideri ottenere.

Sulla base delle informazioni fornite, svolgeremo le opportune verifiche e ti invieremo la nostra risposta definitiva all'indirizzo e-mail registrato per il Servizio entro 15 giorni lavorativi.

Qualora il caso richieda un'analisi più approfondita, il termine di risposta potrà essere esteso fino a 35 giorni lavorativi. In tal caso, sarai informato del ritardo. I termini sopra indicati decorrono dalla data di ricezione del reclamo. Potrai contattarci in qualsiasi momento per richiedere aggiornamenti sullo stato della pratica, indicando il numero di ticket assegnato.

Ti invitiamo a controllare regolarmente la tua casella di posta elettronica. Potremmo contattarti per richiedere ulteriori informazioni o documentazione.

Qualora non ricevessimo una tua risposta entro 7 (sette) giorni dalla richiesta di informazioni o documenti aggiuntivi, formuleremo la nostra decisione sulla base delle informazioni e della documentazione già disponibili. Se ci contatterai successivamente, verrà aperta una nuova pratica nel nostro sistema.

La risposta al tuo reclamo ti sarà inviata per iscritto all'indirizzo e-mail registrato per il Servizio, così da consentirti di conservarla per future consultazioni. Qualora il reclamo sia stato inviato al nostro indirizzo postale, la risposta scritta ti sarà trasmessa tramite corriere all'indirizzo di corrispondenza da te indicato. La nostra risposta conterrà gli esiti delle verifiche effettuate; le motivazioni della decisione adottata; le eventuali possibilità di ricorso qualora non fossi soddisfatto della nostra risposta.

Qualora non ricevessi una risposta entro i termini sopra indicati oppure non fossi soddisfatto della nostra decisione finale, potrai rivolgerti a:

- Commissione di Conciliazione per le Controversie in materia di Pagamenti
Indirizzo: 1 Vrabcha Street, 4° piano, 1000 Sofia, Bulgaria,
Telefono: +359 2 9330565
E-mail: adr.payment@kzp.bg
Siti web: www.kzp.bg; <http://abanksb.bg/pkps>

In alternativa, puoi presentare il reclamo all'autorità competente del tuo Paese incaricata della risoluzione extragiudiziale delle controversie. Tale autorità provvederà a trasmettere il reclamo all'autorità competente della Repubblica di Bulgaria. È inoltre possibile utilizzare la piattaforma online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie: National Association for Out-of-court Settlements (NAIS): <https://nais.bg/en> - Membro della rete europea FIN-NET.