

PROCESUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Cum puteți depune o reclamație și care este procesul de soluționare a acesteia?

Cea mai simplă modalitate de a ne contacta și de a depune o reclamație este prin completarea formularului „Contactați-ne” de pe site-ul iCard.direct. Reclamațiile pot fi depuse și prin oricare dintre celelalte canale de comunicare descrise în Termenii și condițiile generale ale serviciului.

Vă rugăm să rețineți că putem discuta aspecte legate de serviciul pe care îl utilizați numai după verificarea identității dumneavoastră. În cazul în care reclamația este depusă de un reprezentant, aceasta trebuie să fie însoțită și de o procură. Pentru a vă proteja datele cu caracter personal, vom confirma împreună cu dumneavoastră împuternicirea reprezentantului. De regulă, acest lucru se va face printr-un apel telefonic înregistrat, efectuat către numărul de telefon înregistrat în contul dumneavoastră. Numai în cazul în care o astfel de confirmare nu este posibilă, vom solicita o procură autentificată notarial. Dacă sunteți reprezentat de un avocat, este suficientă o împuternicire avocațială.

Puteți comunica cu noi în limba bulgară sau în limba engleză. Vă vom transmite răspunsul în una dintre aceste două limbi, conform prevederilor Termenilor și condițiilor generale.

Fiecare reclamație transmisă către noi este înregistrată automat. Veți primi o confirmare a înregistrării reclamației, împreună cu numărul cazului (tichetului), pe care trebuie să-l utilizați în orice corespondență ulterioară cu noi referitoare la cazul respectiv. Vă vom contacta cât mai curând posibil pentru a vă comunica punctul nostru de vedere cu privire la caz sau, dacă este necesară o investigație, pentru a vă indica pașii următori pe care trebuie să-i urmați.

Atunci când depuneți o reclamație, vă rugăm să includeți întotdeauna:

- O descriere detaliată a reclamației și a serviciului sau produsului afectat;
- Data la care a apărut pentru prima dată problema;
- Orice documente justificative relevante pentru reclamație, precum capturi de ecran, e-mailuri etc.;
- Soluția pe care o considerați potrivită.

Pe baza informațiilor furnizate, vom efectua o investigație și vă vom transmite răspunsul nostru final cu privire la reclamație la adresa de e-mail înregistrată în profilul dumneavoastră pentru serviciul respectiv, în termen de 15 zile lucrătoare.

În cazul în care soluționarea cazului necesită mai mult timp, termenul de răspuns poate fi prelungit până la 35 de zile lucrătoare. În această situație, veți fi informat cu privire la întârziere.

Termenele menționate încep să curgă din momentul în care primim reclamația dumneavoastră. Ne puteți contacta în orice moment pentru a solicita informații despre cazul dumneavoastră, menționând numărul de tichet atribuit.

Vă rugăm să vă verificați periodic e-mailul. Este posibil să vă contactăm pentru a solicita informații suplimentare.

Dacă nu primim un răspuns din partea dumneavoastră în termen de 7 zile de la solicitarea unor informații sau documente suplimentare, vom formula răspunsul nostru pe baza informațiilor și a descrierii furnizate deja. Dacă ne contactați din nou la o dată ulterioară, în sistemul nostru va fi creat un tichet nou.

Răspunsul la reclamația dumneavoastră vă va fi transmis în scris la adresa de e-mail înregistrată pentru serviciul respectiv. Astfel, îl veți putea păstra pentru consultări ulterioare. În cazul în care reclamația este primită la adresa noastră poștală, vă vom trimite răspunsul scris prin curier, la adresa de corespondență indicată de dumneavoastră. Răspunsul va include constatările noastre, motivele care au stat la baza concluziei și opțiunile pe care le aveți la dispoziție dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul primit.

În cazul în care nu vă răspundem în termenele menționate mai sus sau nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru final la reclamația dumneavoastră, vă puteți adresa:

- Comisiei de conciliere pentru soluționarea litigiilor în domeniul plăților, la următoarea adresă: Bulgaria, Sofia, str. Vrabcha nr. 1, etajul 4

Număr de telefon: +359 2 9330565

E-mail: adr.payment@kzp.bg

Site-uri web: www.kzp.bg și <http://abanksb.bg/pkps>

- Alternativ, puteți transmite reclamația autorității locale competente pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor. Această autoritate are obligația de a transmite reclamația dumneavoastră autorității competente din Republica Bulgaria. De asemenea, puteți depune reclamația prin intermediul platformei online pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor: Asociația Națională pentru Soluționarea Extrajudiciară a Litigiilor (NAIS): <https://nais.bg/en>, membră a FIN-NET.