

Procedura reclamatiilor

Prezenta procedură reglementează modul de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor în legătură cu procesul de utilizare a platformei de beneficii Benefit Online, din cadrul companiei Benefit Systems SRL.

1. Aspecte generale

În calitate de utilizator al platformei de beneficii puteți transmite orice reclamație sau sesizare în legătură cu procesul de utilizare a platformei sunând la +4 021 301 33 82 (număr cu tarif normal, se aplică tarifele standard) între orele 9:00 și 18.00 de luni până vineri sau în scris, printr-un email sau adresă trimisă la suportplatforma@edenred.ro

2. Termene de notificare și conținut

Reclamația depusă corespunzător trebuie să cuprindă cel puțin informații privind datele dumneavoastră de identificare, respectiv numele și prenumele, e-mailul, adresa de corespondență, precum și descrierea problemei la care se referă sesizarea/rec

3. Sesizări și reclamații soluționate de Benefit Systems SRL

3.1. După primirea sesizării/reclamației, Benefit Systems SRL va efectua o analiză internă a aspectelor sesizate.

3.2. Benefit Systems SRL vă va transmite un răspuns și o eventuală soluționare în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la înregistrarea sesizării/reclamației. În situația în care aspectele sesizate prin reclamație necesită o cercetare mai amănunțită sau dacă pentru soluționarea acesteia trebuie să contactăm un Tert, în legătură cu incidentul semnalat, Benefit Systems SRL vă va informa cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a reclamației.

3.3. Solicitățile suplimentare și/sau comunicările din partea Benefit Systems SRL pe parcursul soluționării unei sesizări vă vor fi transmise direct Dvs., la datele de contact comunicate.

3. Sesizare și control

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția furnizată ca urmare a soluționării reclamațiilor și sesizărilor efectuate de Dvs. conform acestei proceduri, puteți contesta răspunsul în termen de maxim 2 zile lucrătoare, sesizarea dumneavoastră urmând a fi reevaluată. Un nou răspuns vă va fi transmis în termen de 5 zile lucrătoare de la data contestării.

De asemenea puteți apela la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor prin intermediul:

- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865, tel. 0219551, Email: cabinet@anpc.ro
- medierii, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

Totodată, aveți și posibilitatea de a vă adresa instanței judecătorești competente.