

Харта на клиента
на Европейските потребителски центрове (ECC-Net)
„Бързи, безплатни и справедливи решения за потребителите от ЕС!“
01.01.2018

Мрежата от Европейски потребителски центрове (ECC-Net) предлага безплатна информация за европейските потребителски права и предоставя съвети и съдействие, което цели доброволно разрешаване на трансгранични потребителски жалби.

Европейските потребителски центрове се финансират от Европейската комисия и всяка от държавите членки.

Като мрежа от 30 центъра, които работят в тясно сътрудничество в ЕС, Исландия и Норвегия, ние се ангажираме да направим Единния пазар безпроблемно работещ за европейските потребители. Ето защо нашата цел е да предоставяме съгласувано и висококачествено професионално обслужване от експерти. Потребителите могат да разчитат на индивидуални съвети и помощ.

Тази харта на клиента ще ви обясни как се опитваме да ви помогнем и стандартите за обслужване, които можете да очаквате от нас.

1. Разбиране на вашите очаквания

След като подадете запитване за информация или жалба до нас, ще направим всичко възможно да разберем правилно молбата Ви и ще Ви предоставим персонализиран, пълен, ясен, практичен и разбираем отговор.

Ако се свържете с нас по дадена тема извън нашата компетентност, ние ще гарантираме, че ще получите информация или контакти за връзка с друга организация, която може да ви помогне.

2. Отговаряне възможно най-бързо

Ние отговаряме на всички запитвания възможно най-скоро. Поради големия брой запитвания, които получаваме, и ограничените ресурси на мрежата, понякога може да отнеме малко повече време. Въпреки това ние ще ви отговорим не по-късно от 14 дни след получаване на вашата жалба.

3. Даване на ценни съвети и напътствия

Екип от компетентни експерти ще ви информира за вашите потребителски права и най-подходящото решение, включително и най-ефикасната процедура по вашия случай.

Тази процедура включва:

- Информация за вашите потребителски права
- Помощ сами да разрешите случая си
- Ако не успеете да намерите директно решение с търговеца, наличните във вашия случай извънсъдебни способи (вижте точка 4)
- Други възможности за защита, ако дори след нашата намеса не може да се постигне взаимно изгодно споразумение с търговеца.

4. Съдействие чрез трансгранична процедура за извънсъдебно споразумение

Ние ще ви съдействаме да намерите взаимноизгодно споразумение с търговец от друга държава членка, Исландия и Норвегия.

През цялата процедура Европейският потребителски център от вашата държава на местоживеене ще остане на ваше разположение и ще ви информира за развитието на вашия случай.

Партниращият център в държавата по седалището на търговеца ще се заеме с кореспонденцията с ответната страна. Това позволява на двете страни да комуникират на техния език, както и на нас да покрием всички езици в Европейския съюз, като направим целия процес възможно най-лесен.

Напомним ви, че нашата мисия е строго ограничена до извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове. Ние не притежаваме разследващи или контролни правомощия и не можем да санкционираме търговец. Ние не заместваем съдебната процедура, която е винаги ваша възможност. Накрая ще затворим случая.



5. Прехвърляне на вашия случай на орган за алтернативно решаване на спорове

Ако не се постигне взаимноизгодно споразумение директно с търговеца, ние може да ви препоръчаме вашият случай да бъде прехвърлен към извънсъдебен способ за разрешаването му. В такъв случай ще ви предоставим цялата относима информация за него, процедурите и видовете решения.

6. Добавена стойност на вашия случай за всички потребители

Тъй като се занимаваме с трансгранични потребителски жалби и спорове, ние имаме уникалната възможност да документираме проблемите, с които потребителите се сблъскват, докато пазаруват в ЕС. Въз основа на вашия потребителски опит ECC-Net обединява знанията и опита си и работи съвместно с контролните органи, националните и европейските заинтересовани страни в защита на колективния интерес на потребителите. Можем да дадем своя принос за нови законодателни предложения или сектори, които според нас се нуждаят от правоприлагане.

7. Защита на вашите лични данни

Ние приемаме защитата на вашите лични данни много сериозно. Данните ще бъдат изключително събирани, запазвани и употребявани по разглеждането на вашата жалба от мрежата на Европейските потребителски центрове и в защита на вашите интереси. Въпреки това в някои държави цялата предоставена информация ще бъде обработвана съгласно националното законодателство, което включва тя да бъде публично достъпна при направено

искане¹. За това имаме нужда от вашето съгласие. "Декларацията за поверителност" от Европейската комисия ви информира за това как използваме вашите лични данни, както и вашите права относно използването им.

8. Отворени за обратна връзка

Ние сме внимателни към всички коментари, които ни помагат да подобрим качеството на нашата услуга. Не се колебайте да се свържете с нас на info@ess.bg и ако не сте доволни от предоставената от нас услуга. Ще разгледаме случая и ще се свържем с вас. Може да получите и проучване за удовлетворението на потребителите. Моля, помогнете ни да подобрим нашата работа като отговорите на проучването.

¹ Това са случаите, където информация е споделена с ЕПЦ Финландия и Швеция ([Информация за принципа на достъп до обществена информация](#))