

Scopul nostru este de a vă oferi o experiență excelentă, de aceea apreciem comentariile, sugestiile și feedback-urile cu privire la serviciile pe care le-ați experimentat atunci când ne-ați contactat sau atunci când se utilizează oricare dintre produsele sau serviciile noastre.

Definiție

O plângere este o expresie de nemulțumire de la dumneavoastră despre produsele, serviciile sau procesul de manipulare a contestațiilor și plângerilor în sine, în cazul în care este clar că vă așteptați să se identifice cauza problemei și de a lua un fel de măsuri de remediere.

Scopul nostru este de a se asigura că:

- a face o plângere este ușor de realizat;
- tratăm o plângere ca o expresie clară de nemulțumire față de serviciul nostru, care necesită un răspuns imediat;
- avem obligația de a rezolva plângerea prompt, politicos și, atunci când este cazul, în mod confidențial;
- răspundem în mod corect, exemplar, oferindu-vă o explicație sau o scuză în cazul în care ne-am luat lucrurile greșite, și anunțându-vă ce măsuri am luat;
- învățăm din plângeri și le folosim pentru a îmbunătăți serviciul/procesul.

Confidențialitatea

Cu excepția unor circumstanțe excepționale, vom încerca să ne asigurăm că plângerea dumneavoastră rămâne confidențială, dar, în unele cazuri, circumstanțele care au dat curs la plângere poate face imposibilă menținerea confidențialității. În aceste situații, vom discuta acest lucru cu dumneavoastră.

Investigația

Vom numi o persoană corespunzătoare pentru a investiga problema în numele dumneavoastră. Vom confirma plângerea dumneavoastră în termen de 2 zile lucrătoare și astfel cineva va rezolva problema/plângerea dumneavoastră. Scopul nostru este de a rezolva plângerile în termen de 10 zile lucrătoare, dar în cazul în care va dura mai mult vă vom ține pe deplin informat.