Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Στην EveryPay, η εμπειρία της εξυπηρέτησης των πελατών μας αποτελεί βασική προτεραιότητα. Για τον λόγο αυτό, έχουμε διαμορφώσει μια ξεκάθαρη και αξιόπιστη Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων, διασφαλίζοντας ότι κάθε παράπονό σας εξετάζεται με προσοχή, διαφάνεια και υπευθυνότητα.

1. Υποβολή Παραπόνου

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας εύκολα και με τον τρόπο που σας εξυπηρετεί μέσω των ακόλουθων τρόπων:

- **Τηλεφωνικά** στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, στο τηλ. +30 218 218 2800 ή
- **Εγγράφως,** στη διεύθυνση «EVERYPAY ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ», οδός Αβέρωφ 34Α, Νέα Ιωνία, Τ.Κ. 14232, ΑΤΤΙΚΗ, υπόψιν του Υπεύθυνου Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή
- **Μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)** στη διεύθυνση support@everypay.gr με τίτλο «Υποβολή Παραπόνου», υπόψιν του Υπευθύνου Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών.

  Για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή σας, παρακαλούμε να συμπεριλάβετε:

- το προϊόν ή την υπηρεσία που αφορά το παράπονο,
- σαφή περιγραφή του ζητήματος,
- τα στοιχεία επικοινωνίας σας (Όνομα, Επώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας και/ή διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail), ανάλογα με τον τρόπο που επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας),
- τυχόν σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα.

2. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνου

Κάθε παράπονο ακολουθεί μια σαφή και δομημένη διαδικασία, η οποία περιγράφεται συνοπτικά ως εξής:

- **Καταχώριση**
  Το παράπονό σας καταγράφεται στο σύστημα της EveryPay και λαμβάνει μοναδικό αριθμό αναφοράς, ενώ προωθείται στην αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας.
- **Επιβεβαίωση Παραλαβής**
  Λαμβάνετε ενημέρωση για την παραλαβή του παραπόνου σας, στο μέσο που έχετε δηλώσει ότι επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας.
- **Διερεύνηση**
  Η αρμόδια Διεύθυνση της Εταιρείας εξετάζει διεξοδικά το ζήτημα, σε συνεργασία όπου απαιτείται με λοιπές Διευθύνσεις.

- **Απάντηση**
  Στόχος μας είναι σας παρέχουμε σαφή και τεκμηριωμένη απάντηση, με απλό και κατανοητό τρόπο και σύμφωνα με το κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.

3. Χρόνοι Απόκρισης

Στόχος μας είναι η επίλυση του παραπόνου σας και η παροχή σχετικής απάντησης εντός **10 εργάσιμων ημερών** από την ημέρα παραλαβής του, όπου είναι εφικτό, και σε κάθε περίπτωση εντός **45 ημερολογιακών ημερών**.

Σε περιπτώσεις στις οποίες απαιτηθεί περισσότερος χρόνος, θα σας αποσταλεί προσωρινή απάντηση αναφέροντας τους λόγους για την καθυστέρηση στην απάντηση επί του παραπόνου σας και προσδιορίζοντας την προθεσμία εντός της οποίας θα λάβετε την τελική απάντηση.

4. Διαφάνεια και Εξυπηρέτηση

Εάν η απάντησή μας δεν σας ικανοποιεί πλήρως, μπορείτε να απευθυνθείτε σε αρμόδιους φορείς ή μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Για για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς μπορείτε να απευθυνθείτε:

- στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» (Ταχυδρομική Διεύθυνση: ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 11471 ΑΘΗΝΑ, Τηλ: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, fax: 210 6460414, e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, στον ιστότοπο: www.synigoroskatanaloti.gr), ή
- στον φορέα του Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, www.hobis.gr, στο τηλ. 210-3376700).
- Μπορείτε να ενημερωθείτε για την εναλλακτική/εξωδικαστική επίλυση διαφορών και τους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο ΕΕΔ και στους οποίους μπορείτε να απευθυνθείτε, από την ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης www.mindev.gov.gr στην ενότητα «Για τον Πολίτη-Καταναλωτή/ Θέματα Ενημέρωσης & Προστασίας Καταναλωτή/Η Υπηρεσία/Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών».
- Επίσης, για οποιαδήποτε διαφορά απορρέει από την ηλεκτρονική σύμβαση, μπορείτε να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που βρίσκεται στην διεύθυνση ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EL.

5. Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα

Θα πρέπει επίσης να γνωρίζετε ότι η EveryPay, συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα που μας υποβάλλετε, με σκοπό την εξέταση του αιτήματός σας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και τα σχετικά δικαιώματά σας, παρακαλούμε διαβάστε την Πολιτική Απορρήτου της Εταιρείας.