



## PROCEDURĂ RECLAMAȚII – Edenred Romania

Prezenta procedură reglementează modul de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor în legătură cu cardurile („Cardurile”), tichetele sau voucherele (împreună, „Produsele”) puse la dispoziție prin intermediul Edenred Romania S.R.L. („Edenred”).

### 1. Aspecte generale

**1.1.** Dvs., în calitate de utilizator, client sau comerciant partener puteți transmite orice reclamații sau sesizări în legătură cu Produsele către Serviciul Asistență Clienți sunând la numărul +40 21 301 33 11 (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 trimis/ă la **client.romania@edenred.com**.

**1.2.** Dacă aveți motive să credeți că o tranzacție pentru care a fost folosit Cardul a fost neautorizată sau a fost executată cu Cardul Dvs. din greșeală, trebuie să luați legătura direct cu Serviciul de Asistență Clienți, sunând la numărul +40 21 301 33 66.

### 2. Termene de notificare și conținut

**2.1.** Vă rugăm să transmiteți orice sesizare sau reclamație în legătură cu nemulțumirea generată de utilizarea unui Produs, respectiv de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului sau orice utilizare neautorizată a acestuia imediat ce ați luat cunoștință de aceasta, însă, în niciun caz într-un termen mai mare de 48 de ore de la momentul la care acea situație sau tranzacție cu Cardul a avut loc.

**2.2.** Prin excepție de la termenul prevăzut în pct. 2.1, în cazul operațiunilor de plată cu Cardul neautorizate sau executate incorect care dau naștere unor reclamații, Dvs. aveți obligația de a semnala acest fapt, fără întârziere nejustificată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării.

**2.3.** Reclamația depusă corespunzător trebuie să cuprindă cel puțin informații privind datele de identificare a utilizatorului, respectiv numele și prenumele/denumirea comercială Dvs., e-mailul, adresa de corespondență, precum și tipul Produsului, seria Cardului (pentru reclamații privind Cardurile) și descrierea problemei la care se referă sesizarea/reclamația.

Edenred Romania  
Sediul central  
Calea Serban Voda  
nr 133, sector 4  
040205 – Bucuresti  
Tel: 021 301 33 11  
www.edenred.ro

Punct de lucru - Sf. Gheorghe  
B-dul 1 Decembrie 1918  
Bl. 18, Sc. C-D, Sf. Gheorghe,  
520080 - Covasna



### 3. Sesizări și reclamații soluționate de Edenred

**3.1.** După primirea sesizării/reclamației, Edenred vă va confirma recepția sesizării și va efectua o analiză internă a aspectelor sesizate.

**3.2.** Edenred 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 acestora trebuie să contactăm alt furnizor de servicii în legătură cu Produsul, Edenred vă va informa cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a reclamației.

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

### 4. Sesizări și reclamații privind Cardurile

**4.1.** O Tranzacție neautorizată/debitare injustă a contului electronic asociat Cardului Dvs. („**Contul**”) va fi rambursată după parcurgerea în termen a etapei de înregistrare a sesizării/reclamației privind această tranzacție, cu excepția cazului în care avem motive întemeiate să credem (pe baza dovezilor disponibile la data la care raportați tranzacția neautorizată sau executată incorect) că ați acționat fraudulos sau că nu ați respectat, intenționat sau din culpă gravă: (i) prevederile Termenilor și Condițiilor pentru Card; sau (ii) obligația de a notifica Edenred, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ați luat cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

**4.2.** Creditarea Contului Dvs. se va efectua în condițiile menționate după cum urmează:

- În termen de 2 zile lucrătoare pentru orice tranzacție neautorizată/debitare injustă de valoare mai mică de 60 RON
- în termenele menționate mai jos la pct. 4.5 urmare a deschiderii unei cereri de restituire a sumelor la PPT, pentru tranzacții care depășesc 60 RON.

**4.3.** În cazul în care Edenred apreciază că soluționarea aspectelor sesizate este de competența emitentului Cardului - PrePay Technologies Limited, companie înregistrată în Anglia și Țara Galilor sub numărul 04008083, care poate fi contactată la adresa PO BOX 3883, Swindon, SN3 9EA („**PPT**”), atunci va transmite sesizarea/reclamația către entitatea respectivă și vă va informa în termenul menționat mai sus cu privire la aceasta.

---

Edenred Romania  
Sediul central  
Calea Serban Voda  
nr 133, sector 4  
040205 – Bucuresti  
Tel: 021 301 33 11  
[www.edenred.ro](http://www.edenred.ro)

Punct de lucru - Sf. Gheorghe  
B-dul 1 Decembrie 1918  
Bl. 18, Sc. C-D, Sf. Gheorghe,  
520080 - Covasna



**4.4.** Termenele de soluționare în acest caz vor fi cele menționate în procedurile și regulamentele entității în cauză în măsura în care acestea sunt mai favorabile Dvs. prin comparație cu prevederile imperative ale legislației române.

**4.5.** Etape de răspuns/soluționare PPT:

- Edenred primește o notificare privind contestarea unei tranzacții neautorizate / debitarea injustă a unui Cont.
- În situația în care sesizarea vizează un caz de pierdere sau de furt al Cardului, Edenred va depune toate diligențele pentru a determina blocarea Cardului raportat ca fiind furat/pierdut în condițiile efectuării de către Dvs. a operațiunilor prevăzute pentru aceste cazuri în Termenii și Condițiile privind Cardul.
- În cazul în care rezolvarea nu ține de competența Edenred, acesta va transmite formularul de disputa către PPT pentru deschiderea investigației;
- PPT inițiază o investigație / analiză pentru a determina existența potențialelor fraude în cadrul tranzacției contestate.
- În măsura în care PPT constată că sesizarea/reclamația este întemeiată, atunci va emite o decizie cu privire la cuantumul ce poate fi rambursat aferent tranzacției contestate.
- În măsura în care PPT constată că sesizarea/reclamația nu este întemeiată, atunci va emite o decizie de respingere motivată.
- Urmare a unei decizii favorabile, PPT va iniția procedura de restituire a sumelor pentru a recupera orice sume posibile de la comerciantul/banca implicat(ă) în tranzacția contestată.
- Sumele acceptate în procedura de restituire a sumelor vor fi returnate către PPT prin MasterCard și apoi returnate către Edenred, urmând ca acesta să le restituie în Contul Dvs.

**4.6.** Termene de răspuns/soluționare PPT:

PPT înregistrează reclamația/sesizarea în termen de 5 zile lucrătoare de la primire.

Edenred Romania  
Sediul central  
Calea Serban Voda  
nr 133, sector 4  
040205 – Bucuresti  
Tel: 021 301 33 11  
www.edenred.ro

Punct de lucru - Sf. Gheorghe  
B-dul 1 Decembrie 1918  
Bl. 18, Sc. C-D, Sf. Gheorghe,  
520080 - Covasna



PPT va investiga sesizarea și va face toate eforturile pentru a transmite un răspuns final în termen de 4 săptămâni de la înregistrarea acesteia. În măsura în care nu poate transmite un răspuns final în acest termen, PPT va transmite o informare în acest sens.

În acest din urmă caz, PPT va face toate eforturile pentru a transmite un răspuns final în termen de 8 săptămâni de la înregistrarea reclamației. În măsura în care nu poate transmite un răspuns final nici în acest termen, PPT va transmite o informare scrisă motivată, informându-vă cu privire la termenul în care se va transmite un răspuns final.

În măsura în care, după primirea răspunsului final, veți mai invoca aspecte suplimentare ori veți contesta răspunsul, PPT va considera sesizarea redeschisă și va analiza aspectele invocate în termen de 14 zile de la răspunsul Dvs. Acesta va fi considerat răspunsul final al PPT în speță.

În cazul în care nu ați primit un răspuns final în termen de cel mult 8 săptămâni de la sesizarea Dvs. sau nu sunteți mulțumit de răspunsul primit (în orice etapă a procedurii), vă rugăm să aduceți acest aspect la cunoștința Edenred.

## 5. 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.

Edenred Romania  
Sediul central  
Calea Serban Voda  
nr 133, sector 4  
040205 – Bucuresti  
Tel: 021 301 33 11  
www.edenred.ro

Punct de lucru - Sf. Gheorghe  
B-dul 1 Decembrie 1918  
Bl. 18, Sc. C-D, Sf. Gheorghe,  
520080 - Covasna