

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στη Nexi Πληρωμών Ελλάς Α.Ε. η γνώμη σας λαμβάνεται υπόψη πολύ σοβαρά. Ακούμε με προσοχή οποιοδήποτε παράπονο ή αίτημα σχετίζεται με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε, προσπαθώντας παράλληλα να δώσουμε τη βέλτιστη δυνατή λύση. Αμέσως πιο κάτω μπορείτε να ενημερωθείτε για τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, δηλαδή για τα στάδια που ακολουθούμε για την επίλυσή τους, από την αποστολή τους, μέχρι και τη διεκπεραίωσή τους από μέρους μας.

### Στάδιο 1. Επικοινωνήστε μαζί μας

Η επικοινωνία ενός παραπόνου ή αιτήματος, γίνεται ηλεκτρονικά, στέλνοντας e-mail στο: [npg@nexigroup.com](mailto:npg@nexigroup.com)

Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση από μέρους μας, είναι απαραίτητο να μας γνωστοποιείτε τα ακόλουθα στοιχεία σας:

Όνομα\*  
Επώνυμο\*  
ΑΦΜ επιχείρησης\*  
Τηλ. Επικοινωνίας\*  
Περιγραφή του θέματος\*

Εφόσον υπάρχουν, παρακαλούμε να μας επισυνάψετε όσα έγγραφα ή άλλα στοιχεία πιστεύετε ότι θα μας βοηθήσουν να διεκπεραιώσουμε την υπόθεσή σας.

\* Σημείωση: Όλα τα πιο πάνω στοιχεία με αστερίσκο, είναι απαραίτητα να συμπληρωθούν.

### Στάδιο 2. Πορεία διαχείρισης παραπόνου ή αιτήματος

- Το τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων της Nexi Πληρωμών Ελλάς Α.Ε. καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, προκειμένου να βρει τη βέλτιστη λύση. Για το σκοπό αυτό, εξετάζει όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που έχετε δώσει.
- Σε περίπτωση που χρειαστούν επιπλέον πληροφορίες, το Τμήμα Παραπόνων θα επικοινωνήσει μαζί σας ώστε να δοθούν οι διευκρινήσεις που θα βοηθήσουν στην αποτελεσματικότερη διαχείριση του παραπόνου/αιτήματος.
- Θα θέλαμε να γνωρίζετε ότι καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε κάθε αίτημα ή παράπονο

να διεκπεραιώνεται εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την παραλαβή του. Εάν αδυνατούμε να σας απαντήσουμε εντός της προαναφερθείσας προθεσμίας, είτε για λόγους που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητά μας, είτε για λόγους που ενδεχομένως οφείλονται στην πολυπλοκότητα του αιτήματός σας, θα σας ενημερώνουμε το συντομότερο δυνατό και πάντα εντός της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών, για τους λόγους της καθυστέρησης, προσδιορίζοντας ταυτόχρονα την προθεσμία εντός της οποίας θα λάβετε οριστική απάντηση από μέρος μας. Σε κάθε περίπτωση, η οριστική μας απάντηση θα δίνεται εντός τριάντα πέντε (35) εργασίμων ημερών.

### **Στάδιο 3. Τι δικαιώματα έχετε εφόσον δεν σας ικανοποιεί η απάντησή μας**

Εάν η απάντηση ή η διαχείριση του αιτήματος ή του παραπόνου σας δεν σας ικανοποιεί, έχετε δικαίωμα να προσφύγετε στον «Συνήγορο του Καταναλωτή» στην ακόλουθη διεύθυνση:

Ταχ. Δ/ση: Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71, Αθήνα

Τηλ.: 210-6460862, 210-6460814, 210-6460612, 210-6460734, 210-6460458

Φαξ: 210-6460414

Δ/ση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)

Ιστότοπος: <https://www.synigoroskatanaloti.gr/>

### **Ενημέρωση σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων**

Για πληροφορίες που αφορούν στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και τα σχετικά δικαιώματα που έχετε, μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα της εταιρείας μας και συγκεκριμένα στην ενότητα <https://www.nexi.gr/el/oroi-kai-proypothesesis/>

Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων της Nexi Πληρωμών Ελλάς Α.Ε.