

POLITICA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Publicată la: vergo.ro/legal/complaints · parte integrantă din Termenii și Condițiile Platformei VERGO

SINTEZĂ

Orice reclamație se transmite la office@vergo.ro. **Confirmăm primirea în maximum 2 zile lucrătoare. Răspundem pe fond în maximum 30 de zile calendaristice**, iar pentru majoritatea situațiilor mult mai repede — termenele specifice sunt în tabelul de la Secțiunea 3. Dacă răspunsul nu vă mulțumește, aveți la dispoziție soluționarea alternativă a litigiilor, descrisă la Secțiunea 6.

1. Cine poate reclama

Orice Utilizator al Platformei — persoană fizică sau juridică, din România sau din alt stat al Uniunii Europene ori al Spațiului Economic European — precum și orice persoană ale cărei date sunt prelucrate de VERGO, chiar dacă nu este Utilizator.

Reclamațiile se pot formula **în limba română sau engleză**.

2. Canale de transmitere

Canal	Adresă	Pentru ce
E-mail general de reclamații	office@vergo.ro	orice nemulțumire; punct unic de intrare
Suport tehnic	office@vergo.ro	erori de procesare, rapoarte incomplete, funcționalități care nu merg
Rambursări	office@vergo.ro	credite neutilizate, abonamente, stornări
Retragere din contract	office@vergo.ro	exercitarea dreptului de retragere în 14 zile
Protecția datelor	office@vergo.ro	acces, rectificare, ștergere, opoziție, orice cerere GDPR
Accesibilitate	office@vergo.ro	bariere de accesibilitate în Platformă
Contestarea unei măsuri	office@vergo.ro	suspendarea sau limitarea contului

Canal	Adresă	Pentru ce
Poștă	VERGO HUB S.R.L., Str. Anton Pann 2, Et. P, Ap. 3, Sector 3, București, cod 030796, România	dacă preferați forma scrisă

O reclamație transmisă pe un canal greșit **nu se respinge**: o redirecționăm intern, iar termenul curge de la prima primire.

3. Termene de răspuns

Tip de sesizare	Confirmare primire	Răspuns pe fond	Temei
Confirmarea oricărei reclamații	2 zile lucrătoare	—	angajament VERGO
Reclamație generală	2 zile lucrătoare	maximum 30 de zile calendaristice	O.G. nr. 27/2002
Eroare de procesare a unui raport	2 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare , cu soluție sau termen de remediere	Politica de retur și rambursare, §6.4
Contestarea unui rezultat generat automat	2 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare , analiză de către un operator uman	Nota privind sistemele automate și AI , §5.2
Cerere de rambursare a creditelor neutilizate	2 zile lucrătoare	10 zile lucrătoare de soluționare; creditarea efectivă în 3-10 zile lucrătoare suplimentare, în funcție de instrumentul de plată	Politica de retur și rambursare, §8.6
Exercitarea dreptului de retragere	fără întârziere	rambursare în maximum 14 zile de la informare	O.U.G. nr. 34/2014
Serviciu neconform	2 zile lucrătoare	remediere într-un termen rezonabil , fără costuri; dacă remedierea eșuează, reducere de preț sau rambursare în 14 zile	O.U.G. nr. 141/2021
Cerere privind datele cu caracter personal	fără întârziere	o lună , prelungibilă cu două luni pentru cereri complexe, cu informarea dumneavoastră	art. 12 GDPR
Sesizare privind accesibilitatea	2 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare , cu soluția sau termenul de remediere	Legea nr. 232/2022
Contestarea suspendării contului	2 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare , răspuns motivat	Politica de utilizare acceptabilă , §4
Sesizare privind o sursă de date sau o licență	2 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare	Nota de atribuire a surselor de date , §10
Incident de securitate raportat responsabil	2 zile lucrătoare	confirmare și plan de remediere	Politica de utilizare acceptabilă , §3

Termenele curg de la data primirii, indiferent de canal. Dacă o reclamație necesită informații suplimentare de la dumneavoastră, termenul se suspendă de la data solicitării și reîncepe la data primirii

răspunsului. Vă comunicăm expres acest lucru.

4. Ce trebuie să conțină o reclamație

Pentru a putea răspunde util, vă rugăm să indicați: adresa de e-mail asociată contului · numărul comenzii sau identificatorul raportului, dacă reclamația privește o tranzacție sau o analiză · descrierea problemei · ce soluție așteptați.

Lipsa unora dintre aceste elemente **nu duce la respingerea reclamației** — vă vom solicita completările necesare.

5. Procedura internă

1. **Înregistrare.** Fiecare reclamație primește un număr unic, comunicat în confirmarea de primire. Registrul reclamațiilor se păstrează **3 ani**.
 2. **Analiză.** Reclamația este repartizată echipei competente. Pentru situațiile care implică o posibilă neconformitate a Serviciului, analiza include verificarea jurnalelor tehnice ale procesării.
 3. **Răspuns.** Comunicat pe același canal pe care a fost primită reclamația, sau prin e-mail dacă a fost transmisă prin poștă. Răspunsul este **motivată** și indică, dacă este cazul, soluția aplicată și termenul de punere în executare.
 4. **Escaladare internă.** Dacă nu sunteți mulțumit, puteți solicita reexaminarea, în termen de 30 de zile de la primirea răspunsului, la office@vergo.ro, cu mențiunea „reexaminare” și numărul reclamației. Reexaminarea se face de o persoană care nu a participat la soluționarea inițială, în **15 zile lucrătoare**.
 5. **Punere în executare.** Rambursările, creditările și regenerările de rapoarte se execută în termenele din Politica de retur și rambursare.
-

6. Soluționarea alternativă a litigiilor

Dacă procedura internă nu conduce la o soluție acceptabilă, aveți următoarele căi, **fără a fi obligat să le parcurgeți** înainte de a vă adresa instanței:

Consumatori din România — Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), inclusiv prin platforma electronică integrată reclamatii.anpc.ro.

Consumatori din alte state membre — entitatea de soluționare alternativă competentă din statul dumneavoastră de reședință, precum și **Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net)**, care oferă asistență gratuită în litigiile transfrontaliere.

Protecția datelor — Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP), www.dataprotection.ro, sau autoritatea de supraveghere din statul dumneavoastră.

Accesibilitate — autoritatea de supraveghere a pieței competentă potrivit legislației naționale de transpunere a Directivei (UE) 2019/882.

Instanța de judecată — consumatorii pot acționa VERGO fie în fața instanțelor române, fie în fața instanțelor de la propriul domiciliu, potrivit art. 17-19 din Regulamentul (UE) nr. 1215/2012.

Platforma europeană de soluționare online a litigiilor (SOL/ODR) a fost desființată prin Regulamentul (UE) 2024/3228. Nicio trimitere la aceasta nu mai este valabilă.

7. Contestații de plată

Dacă apreciați că o debitare este eronată, vă rugăm să ne contactați **înainte** de a deschide o contestație la banca emitentă — majoritatea situațiilor se rezolvă direct și mai rapid. O contestație deschisă la bancă se soluționează conform regulilor procesatorului de plăți și ale rețelei de plată aplicabile, separat de prezenta procedură.

8. Ce nu constituie obiect de reclamație

Pentru claritate, nu pot fi remediate pe această cale, nefiind deficiențe ale Serviciului: divergența dintre concluziile indicative ale unui raport și situația reală a terenului, când decurge din limitele surselor de date descrise în Nota metodologică · nemulțumirea față de scorul obținut · inexactitatea documentelor furnizate de dumneavoastră · modificarea ulterioară a situației juridice sau tehnice a terenului.

Aceste situații sunt descrise în Nota metodologică și de limitări și în Politica de retur și rambursare, §5.3. Vă vom răspunde motivat și în aceste cazuri.

9. Contact

office@vergo.ro · VERGO HUB S.R.L., Str. Anton Pann 2, Et. P, Ap. 3, Sector 3, București, cod 030796, România · +40 723 370 162