

РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Винаги сме готови да съдействаме на нашите клиенти в случай на необходимост от извънсъдебно решаване на възникнал спор.

Потребителят има право да подава жалби, свързани с договора за потребителски кредит до кредитора в писмен и устен вид по следните начини:

- на адреса на дружеството: гр. София, р-н Люлин, ж.к. Люлин 7, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, бл. АТЦ "Силвър център", ет. 2, ап. офис 73Г;

- във всеки един офис на дружеството;

- чрез формата за контакт на интернет адреса на дружеството: <https://www.vivacredit.bg/contact>;

- на е-mail: customer@vivacredit.bg.

Кредиторът "Вива кредит" АД следва да отговори писмено на възраженията на Потребителя в срок до 30 дни от получаване на жалбата.

Потребителят има право да сезира Комисията за защита на потребителите, както и органите за алтернативно решаване на потребителски спорове или помирителните комисии, предвидени съответно в чл. 181а – 181ц и чл.182 - 185 от Закона за защита на потребителите, когато са нарушени неговите права и законни интереси.

Адрес на КЗП - гр. София, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5, телефон 0700 111 22, е-mail: info@kzp.bg, website: <http://www.kzp.bg>.

България, като част от ЕС, предоставя възможност за извънсъдебно алтернативно решаване на спорове посредством помирителни комисии. Връзка към интернет страницата на Европейската комисия с консолидирания списък на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския

съюз: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=BG>

Потребителят има възможност да ползва Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) / <http://ec.europa.eu/odr> / - единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат споровете си, свързани с предоставяне на услуги от разстояние.