

Разъяснительные примечания:

Применимое законодательство в отношении обслуживания потребителей.

Закон 7/2023 от 29 июня о обслуживании клиентов

Этот закон регулирует права потребителей в их отношениях с компаниями, предоставляющими услуги на постоянной основе. Среди ключевых положений:

- Статья 6.1: *«Потребители имеют право обращаться в службу поддержки с персоналом, должным образом обученным для обеспечения персонализированного обслуживания.»*
- Статья 7: Обязывает, чтобы каналы обслуживания позволяли подавать инциденты, жалобы или претензии через доступные и эффективные средства, включая персонализированную телефонную поддержку.
- Статья 8: Устанавливает, что телефонный номер для обслуживания должен быть бесплатным или иметь тариф по базовой ставке и должен быть доступен на веб-сайте компании, наряду с другими доступными каналами.

Общий закон о защите прав потребителей и пользователей (Королевский декрет 1/2007)

- Статья 21: Требуется, чтобы компании предоставляли доступный и эффективный канал для обработки запросов, жалоб и претензий, а информация о контактных данных должна быть четко видна на веб-сайте и других средствах связи.

Регламент (ЕС) 2019/1150 (для цифровых сервисов)

Для онлайн-платформ и цифровых сервисов, работающих между компаниями и потребителями, этот регламент требует прозрачности каналов связи и доступности эффективного обслуживания