







Помощ и съвети  
за потребителите  
в Европа

## Намерете ни в социалните мрежи!

-  Европейски  
потребителски  
център
-  eccbg
-  European  
Consumer Centre  
Bulgaria
-  eccbulgaria

Съфинансиран от  
Европейския съюз



Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и становища са само на автора и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Изпълнителната агенция за Европейския съвет по иновации и за малките и средните предприятия (EISMEA). Нито Европейският съюз, нито органът за финансиране могат да бъдат държани отговорни за тях.

## Европейски потребителски център

Безплатна и персонална помощ за потребителите, които имат проблеми с покупки от търговец в друга страна от ЕС, Исландия и Норвегия.



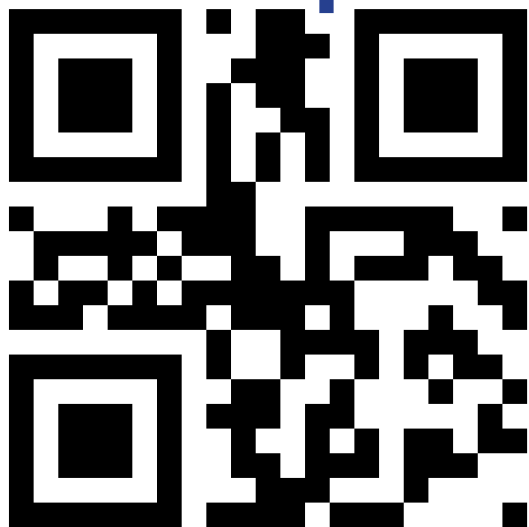
ЕПЦ България е част от мрежата ECC-Net, която обединява 29 центъра в ЕС, Исландия, Норвегия.

Нашата помощ е:

- Безплатна
- Поверителна
- Пести време и пари

За ЕПЦ

България



Сканирай ме!

Пазарували сте бяла техника от интернет магазин от Чехия или обувки от Полша и още не са доставени?

Полетът ви с авиокомпания от Германия или Франция закъснява?

Или имате проблем с колата под наем в Испания?

## Потърсете ЕПЦ за безплатна помощ и съдействие!

Обърнете внимание, че ние водим преговори! Не можем да принудим търговците да сътрудничат, да им налагаме санкции или да затваряме уебсайтове!

Не можем да съдействаме и ако търговецът е от България или от трета държава (извън ЕС)!

Няма как да се намесим и ако продавачът е физическо лице или ако не може да бъде установен!

## Нашата процедура за разглеждане на жалби

За да може ЕПЦ България да приеме жалбата Ви, трябва:

1. Да сте физическо лице и да живеете в България.
2. Търговецът да бъде регистриран в друга държава от ЕС, Исландия и Норвегия.
3. Да разполагате с документи, имейли или други писмени доказателства, които да придружават оплакването.
4. Да сте писали до търговеца в опит сами да решите проблема.

Попълнете формуляра на сайта ни [www.ecc.bg](http://www.ecc.bg) и проверете в имейла си за входящ номер.



## Важно!

По всеки случай работят едновременно два Европейски потребителски центрове. Единият е в страната, където живее потребителят, а другият - в държавата, където е регистриран търговецът и той ще бъде водещ и ще осъществява контакт с фирмата. За оплакване попълнете формуляра на сайта ни [www.ecc.bg](http://www.ecc.bg).

Прикачете:

- Доказателство за покупка/ резервация/ билет.
- Доказателство за плащане
- Хронологично подредена кореспонденция с фирмата - обединете имейлите в общ PDF или word документ.
- Друго - протоколи, касови бележки, снимки.
- Наименувайте файловете!