الاتفاقية المحدثة تدخل حيز التنفيذ: 18-03-2022

قواعد تقديم ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى)

أحكام عامة

1. تحدد قواعد تقديم ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى) (المشار إليها فيما يلي بالقواعد) متطلبات تقديم مطالبات العملاء وتجهيزها والرد عليها (الشكاوى).

2. الغرض من القواعد هو تنظيم عملية إدارة مطالبات العملاء (الشكاوى) بطريقة عادلة وفعالة وسليمة.

3. المصطلحات العامة:

1.3. **المؤسسة** – شركة Paysera المرخصة التي سجلت العميل في النظام.

2.3. **العميل** – شركة Paysera المرخصة التي سجلت العميل في النظام.

3.3. **مطالبة (شكوى)** – طلب خطي مقدم من عميل إلى المؤسسة، حيث يشير العميل إلى انتهاك حقوق الشخص أو مصالحه المشروعة، المتصلة بالخدمات التي تقدمها المؤسسة، أو الاتفاقيات المبرمة، وطلبات الوفاء بمتطلباتها.

4.3. **النظر في المطالبات (الشكاوى)** – نشاط موظفي المؤسسة، بما في ذلك قبول وتسجيل المطالبات (الشكاوى)، والبت فيها، وإعداد الرد وتقديمه إلى العميل.

5.3. **سجل المطالبات (الشكاوى)** – هي مجلة تسجل فيها جميع مطالبات العملاء (شكاوى) التي يتم الحصول عليها مباشرة من العملاء، عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو عن طريق وسائل إلكترونية أخرى.

6.3. **الرد** – رد مكتوب على أسئلة و/أو مطالب العميل.

7.3. **المستخدم** – شخص طبيعي (خاص) يستخدم خدمات المؤسسة لأغراض خارجة عن نطاق تجارته أو نشاطه التجاري أو المهني.

8.3. **النظام** – حل برمجي على مواقع الويب المملوكة لشركة Paysera، والتي طورتها Paysera وتستخدم لتقديم خدمات Paysera.

4. لا تنطبق الأحكام حيثما:

1.4. أنشطة المؤسسة المشار إليها في مطالبة العميل (الشكوى) لا تنظمها قوانين خاصة ولا تشرف عليها سلطة تنظيمية (إشرافية)، أو

2.4. المؤسسة ليست مسؤولة عن تنفيذ النشاط المشار إليه في مطالبة العميل (شكوى).

تقديم المطالبات (الشكاوى)

5. يجوز للعميل تقديم مطالبة (شكوى) إلى شركة Paysera المرخصة التي سجلتها في النظام بالطرق التالية:

1.5. Paysera LT, UAB:

5.1.1. في مركز خدمة العملاء التابع للمؤسسة، Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352، فيلنيوس؛

5.1.2. بالبريد إلى to Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352، فيلنيوس؛

5.1.3. عبر البريد الإلكتروني إلى support@paysera.com؛

5.1.4. عبر www.paysera.com نظام الخدمة الإلكتروني للمؤسسة، عن طريق ملء استمارة الاستفسار (اختر خيار "إرسال الرسالة")؛

5.1.5. عبر النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات فيما يتعلق بالعقود الإلكترونية ، الذي وضعته المفوضية الأوروبية. يوصى بالاتصال بالمؤسسة قبل تقديم مطالبة إلى النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. في مركز خدمة العملاء التابع للمؤسسة، في Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina، كوسوفو؛

5.2.2. بالبريد إلى Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina، كوسوفو؛

5.2.3. عبر البريد الإلكتروني إلى support@paysera-ks.com؛

5.2.4. عبر www.paysera-ks.comنظام الخدمة الإلكتروني للمؤسسة، عن طريق ملء استمارة الاستفسار (اختر خيار "إرسال الرسالة")

5.2.5. عبر النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات فيما يتعلق بالعقود الإلكترونية، الذي وضعته المفوضية الأوروبية . يوصى بالاتصال بالمؤسسة قبل تقديم مطالبة إلى النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. في مركز خدمة العملاء التابع للمؤسسة، في ألبانيا، تيرانا، Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë؛

5.3.2. عبر البريد ي ألبانيا، تيرانا، Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë؛

5.3.3. عبر البريد الإلكتروني إلى support@paysera.al؛

5.3.4. عبر www.paysera.al, نظام الخدمة الإلكتروني للمؤسسة، عن طريق ملء استمارة الاستفسار (اختر خيار "إرسال الرسالة")؛

5.3.5. عبر النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات فيما يتعلق بالعقود الإلكترونية، الذي وضعته المفوضية الأوروبية . يوصى بالاتصال بالمؤسسة قبل تقديم مطالبة إلى النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات.

6. في مطالبتهم (الشكوى)، يجب على العميل أن يحدد:

6.1. الاسم أو اللقب أو اسم الشركة؛

6.2. عنوان العميل؛

6.3. تاريخ تقديم المطالبة (الشكوى)؛

6.4. جوهر المطالبة (الشكوى)، أي حقوق الشخص أو مصالحه المشروعة التي انتهكت؛

6.5. متطلبات العميل للمؤسسة؛

6.6. الوثاق الأخرى المتاحة المتعلقة بالمطالبة (الشكوى)، إذا لزم الأمر؛

7.6. جهات اتصال مقدم الطلب: رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني؛

8.6. في حالة عدم وجود شرط واحد على الأقل من الشروط المطلوبة، يحق للمؤسسة أن تطلب إلى العميل إتمام المطالبة (الشكوى).

معالجة المطالبات (الشكاوى)

7. تسجل المطالبات الواردة في سجل المطالبات (الشكاوى)، الذي يجب أن يتضمن البيانات التالية التي تم التحقق منها:

1.7. اسم العميل و لقبه أو اسم الشركة؛

2.7. العنوان المشار إليه في المطالبة (شكوى)؛

3.7. تاريخ المطالبة وطريقة استلامها (الشكوى)، واسم الموظف الذي قبل المطالبة؛

4.7. موجز للمطالبة (شكوى)؛

5.7. خدمة المؤسسة أو الجزء الذي هو موضوع المطالبة (شكوى)؛

6.7. تاريخ الرد على العميل؛

7.7. النتيجة النهائية (القرار) لدراسة المطالبة (الشكوى).

8. لا تقبل المطالبة (الشكوى) أو تعالج، إذا:

1.8. لا تمتثل المطالبة (الشكوى) للشروط المنصوص عليها في البندين 5 و6؛

2.8.ترد في المطالبة معلومات غير كاملة أو غير قابلة للقراءة أو غير واضحة (شكوى). يجب على الموظف المسؤول في المؤسسة أن يطلب من العميل توضيح المعلومات، إن أمكن.

9. يتم التعامل مع مطالبة العميل (الشكوى) وفقا لأحكام قانون الولاية لشركة Paysera المرخصة التي سجلت العميل في النظام، ومبادئ الاحترام والإنصاف والعدالة.

10. معالجة المطالبات (الشكاوى) وتقدم الردود وفقا للترتيب التالي:

1.10. إذا كان العميل مستعملا، تقوم المؤسسة بفحص المطالبة في موعد لا يتجاوز 15 (خمسة عشر) يوم عمل اعتبارا من تاريخ استلامها في المكتب، إلا إذا لم تتمكن المؤسسة من تقديم الإجابة في غضون 15 (خمسة عشر) يوما لأسباب خارجة عن إرادتها. وفي هذه الحالة، تقدم المؤسسة إلى المستعمل ردا غير نهائي يبين سبب التأخير والموعد النهائي لتقديم الجواب. وفي كلتا الحالتين، يجب ألا يتجاوز الموعد النهائي لتقديم الإجابة النهائية 35 (خمسة وثلاثين) يوم عمل؛

2.10. إذا لم يكن العميل مستخدماً، تدرس المؤسسة المطالبة في موعد أقصاه 30 (ثلاثون) يوما من تاريخ استلامها في المكتب، باستثناء الحالات التي يكون فيها النظر في المطالبة (الشكوى) تتطلب وثائق أو معلومات إضافية، أو في الحالات التي تكون فيها الأفعال الأخرى المتصلة بتوفير الخدمات إلزامية للمؤسسة (مثل قواعد بطاقات الدفع للمنظمات الدولية)، وضع إطار زمني مختلف.

11. إذا تعذر النظر في مطالبة (شكوى) في غضون المهل الزمنية المشار إليها في البند 10 من هذه القواعد، يبلغ العميل بالسبب، ويطلب إليه، عند الاقتضاء، تقديم معلومات إضافية، مع بيان موعد تقديم الرد على مطالبته (الشكوى).

12. بعد النظر في مطالبة (شكوى)، يوضع القرار بشأن معقوليتها كتابة، أي أن العميل يقدم له رد خطي.

13. عندما لا يتم الوفاء بمطالبة العميل (الشكوى) أو يتم الوفاء بها جزئيًا، يجب بيان أسباب رفض تلبية مطالبة (شكوى) العميل، بالإضافة إلى سبل الانتصاف الأخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الوسائل والحقوق الممكنة لتسوية المنازعات، في رد على العميل.

14. يقدم رد إلى العميل عن طريق نفس القناة التي وردت بها المطالبة (الشكوى)، ما لم يذكر العميل خلاف ذلك.

15. تخزن مطالبات العميل (الشكاوى)، والمواد، والوثاق المتصلة بفحص هذه المطالبات (الشكاوى)، والرد المقدم إلى العميل، في فترة لا تقل عن 3 (ثلاث) سنوات اعتبارا من تقديم آخر رد إلى العميل.

أحكام نهائية

16. هذه القواعد متاحة للجمهور على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

17. إذا لم يكن العميل راضيا عن القرار الذي اتخذته المؤسسة، يكون للعميل الحق في اللجوء إلى سبل انتصاف قانونية أخرى وفي تقديم شكوى إلى الهيئة المعنية التي تشرف على أنشطة المؤسسة:

1.17. فيما يتعلق بـ Paysera LT, UAB:

1.1.17. إلى بنك ليتوانيا الواقع في Totorių g. 4, LT-01121 فيلنيوس، بالطرق التالية:

1.1.1.17. عبر الأداة الإلكترونية لتسوية المنازعات "بوابة الحكومة الإلكترونية"؛

2.1.1.17. بملء استمارة طلب المستخدم وإرسالها إلى الهيئة الإشرافية لبنك ليتوانيا، Totorių g. 4, LT-01121 فيلنيوس، البريد الإلكتروني: pt@lb.lt أو info@lb.lt؛

3.1.1.17. بتقديم طلب مجاني إلى الهيئة الإشرافية لبنك ليتوانيا، Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt أو info@lb.lt.

2.17. فيما يتعلق بـ Paysera Kosova SH.P.K.:

1.2.17. إلى البنك المركزي لكوسوفو، الواقع في Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000، كوسوفو، بالطرق التالية:

1.1.2.17. عبر النظام الإلكتروني لتسوية المنازعات https://ankesat.bqk-kos.org؛

2.1.2.17. عبر البريد إلى Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000، كوسوفو؛

3.1.2.17. بتسجيل الشكوى لدى مصرف كوسوفو المركزي في Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000، كوسوفو؛

4.1.2.17. عبر الفاكس.

17.3. فيما يتعلق بشركة Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. إلى بنك ألبانيا في Selia Qendrore
No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë,
Albania، وذلك بالطرق التالية:

17.3.1.1. عن طريق البريد إلى
Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë,
Albania؛

17.3.1.2. عن طريق البريد الإلكتروني إلى public@bankofalbania.org؛

17.3.1.3. عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. إذا لم تتم تسوية النزاع وديا أو بوسائل أخرى لتسوية المنازعات خارج المحكمة، يحل النزاع في المحكمة وفقا لمقر المؤسسة على النحو المنصوص عليه في الإجراء المنصوص عليه في القوانين.

قواعد تقديم مطالبات العملاء ومعالجتها (الشكاوى) (ساري المفعول حتى 18.03.2022)