Atnaujinta sutartis įsigaliojo: 2022-03-18

Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės

Bendrosios nuostatos

1. Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymo Klientams teikimo reikalavimus.

2. Taisyklių tikslas – sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti Klientų pretenzijų (skundų) valdymo procesą.

3. Taisyklėse naudojamos sąvokos:

3.1. **Įstaiga** – licencijuota Paysera įmonė, užregistravusi Klientą Sistemoje.

3.2. **Klientas** – Sistemoje užsiregistravęs ir Paskyrą sukūręs fizinis asmuo.

3.3. **Pretenzija (skundas)** – Kliento Įstaigai raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Įstaigos teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus.

3.4. **Pretenzijų (skundų) nagrinėjimas** – Įstaigos darbuotojų veikla, apimanti pretenzijų (skundų) priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą bei pateikimą Klientui.

3.5. **Pretenzijų (skundų) registracijos žurnalas** – žurnalas, kuriame registruojami tiesiogiai iš Klientų, paštu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Klientų pretenzijos (skundai).

3.6. **Atsakymas** – Klientui raštu pateiktas atsakymas į iškeltus klausimus ir (ar) reikalavimus.

3.7. **Vartotojas** – fizinis (privatus) asmuo, kuris naudojasi Įstaigos paslaugomis siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba ar profesine veikla.

3.8. **Sistema** – programinis sprendimas, esantis Paysera priklausančiuose internetiniuose puslapiuose, kuris vystomas Paysera ir naudojamas Paysera paslaugų teikimui.

4. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:

4.1. Kliento pretenzijoje (skunde) nurodoma Įstaigos veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima kontrolės (priežiūros) institucijos, arba

4.2. Įstaiga neatsakinga už Kliento pretenzijoje (skunde) nurodytos veiklos vykdymą.

Pretenzijų (skundų) pateikimas

5. Klientas gali pateikti pretenziją (skundą) tai licencijuotai Paysera įmonei, kuri užregistravo jį Sistemoje, toliau nurodytais būdais:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. Įstaigos Klientų aptarnavimo skyriuje, adresu Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. paštu, adresu Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. elektroniniu paštu, adresu pagalba@paysera.lt;

5.1.4. Įstaigos paslaugų internetu sistema www.paysera.lt, užpildžius užklausos formą (pasirinkus skiltį „Rašyti žinutę“);

5.1.5. Europos Komisijos sukurtoje elektroninėje ginčų, kilusių dėl sutarčių, sudarytų internetu, sprendimo sistemoje. Prieš teikiant pretenziją elektroninėje ginčų sprendimo sistemoje rekomenduojama kreiptis į Įstaigą.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. Įstaigos Klientų aptarnavimo skyriuje, adresu Rr. Perandori Justinian nr. 132, 10000 Priština, Kosovas;

5.2.2. paštu, adresu Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian nr. 132, 10000 Priština, Kosovas;

5.2.3. elektroniniu paštu, adresu support@paysera-ks.com;

5.2.4. Įstaigos paslaugų internetu sistema www.paysera-ks.com, užpildžius užklausos formą (pasirinkus skiltį „Rašyti žinutę“);

5.2.5. Europos Komisijos sukurtoje elektroninėje ginčų, kilusių dėl sutarčių, sudarytų internetu, sprendimo sistemoje. Prieš teikiant pretenziją elektroninėje ginčų sprendimo sistemoje rekomenduojama kreiptis į Įstaigą.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. Įstaigos Klientų aptarnavimo skyriuje, adresu Albania, Tirana, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. paštu, adresu Albania, Tirana, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. elektroniniu paštu, adresu support@paysera.al;

5.3.4. Įstaigos paslaugų internetu sistema www.paysera.al, užpildžius užklausos formą (pasirinkus skiltį „Rašyti žinutę“);

5.3.5. Europos Komisijos sukurtoje elektroninėje ginčų, kilusių dėl sutarčių, sudarytų internetu, sprendimo sistemoje. Prieš teikiant pretenziją elektroninėje ginčų sprendimo sistemoje rekomenduojama kreiptis į Įstaigą.

6. Pateikdamas pretenziją (skundą), Klientas privalo nurodyti:

6.1. vardą, pavardę ar įmonės pavadinimą;

6.2. Kliento adresą;

6.3. pretenzijos (skundo) pateikimo datą;

6.4. pretenzijos (skundo) esmę, t. y. kokios asmens teisės ar teisėti interesai pažeisti;

6.5. savo reikalavimus Įstaigai;

6.6. kitus turimus dokumentus, susijusius su pretenzija (skundu) esant būtinumui;

6.7. pareiškėjo kontaktus: telefono numerį arba elektroninį paštą;

6.8. Nenurodžius bent vieno iš privalomų rekvizitų, Įstaiga turi teisę paprašyti papildyti pretenziją (skundą).

Pretenzijų (skundų) nagrinėjimas

7. Gautos pretenzijos registruojamos Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale, kuriame pateikiami šie patvirtinti duomenys:

7.1. Kliento vardas, pavardė ar įmonės pavadinimas;

7.2. pretenzijoje (skunde) nurodytas adresas;

7.3. pretenzijos (skundo) gavimo data, gavimo būdas, pretenziją (skundą) priėmusio darbuotojo vardas ir pavardė;

7.4. pretenzijos (skundo) sutrumpinta esmė;

7.5. skundžiama Įstaigos teikiama paslauga ar jos dalis;

7.6. atsakymo Klientui pateikimo data;

7.7. galutinis pretenzijos (skundo) nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

8. Pretenzija (skundas) nepriimama (-as), neregistruojama (-as) ir nenagrinėjama (-as), jeigu:

8.1. pretenzija (skundas) neatitinka 5 ir 6 punktų reikalavimų;

8.2. pretenzijoje (skunde) pateikta nepilna, neįskaitoma ar nesuprantamo turinio informacija. Esant galimybei, atsakingas Įstaigos darbuotojas privalo paprašyti Klientą patikslinti informaciją.

9. Kliento pretenzija (skundas) yra nagrinėjama (-as) vadovaujantis licencijuotos Paysera įmonės, kuri užregistravo Klientą Sistemoje, valstybės teisės normomis, pagarbos asmeniui, sąžiningumo bei teisingumo principais.

10. Pretenzijos (skundo) išnagrinėjamos (-mi) bei atsakymai pateikiami:

10.1. jei Klientas yra Vartotojas, Įstaiga išnagrinės rašytinę pretenziją ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo jos gavimo Įstaigoje dienos, išskyrus atvejus, kai dėl priežasčių, kurių negali kontroliuoti Įstaiga, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų. Šiuo atveju Įstaiga pateikia Vartotojui negalutinį atsakymą, nurodydama vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio bus pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų;

10.2. jei Klientas nėra Vartotojas, Įstaiga išnagrinės pretenziją ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo jos gavimo Įstaigoje dienos, išskyrus tuos atvejus, kai pretenzijos (skundo) nagrinėjimui reikalingi papildomi dokumentai ar informacija, ar kiti su Paslaugų teikimu susiję Įstaigai privalomi aktai (pavyzdžiui, tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisyklės) nustato kitokį terminą.

11. Jei pretenzija (skundas) negali būti išnagrinėta per šių taisyklių 10 punkte nurodytus terminus, Klientas informuojamas apie priežastis ir, esant būtinybei, paprašomas pateikti papildomą informaciją, nurodant, kada bus atsakyta į jo pretenziją (skundą).

12. Išnagrinėjus pretenziją (skundą) sprendimas apie jos (jo) pagrįstumą yra įforminamas raštu, t. y., Klientui pateikiamas raštiškas atsakymas.

13. Klientui teikiamame atsakyme, kai jo pretenzija (skundas) netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, bus išdėstomi atsisakymo tenkinti pretenziją (skundą) motyvai, nurodomos kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teisėmis.

14. Atsakymas Klientui pateikiamas tuo pačiu kanalu, kuriuo buvo gauta pretenzija (skundas), jei Klientas nenurodė kitaip.

15. Klientų pretenzijos (skundai) ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir pateiktas atsakymas Klientui saugomi ne trumpiau kaip 3 (tris) metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

Baigiamosios nuostatos

16. Šios taisyklės paskelbtos viešai ir pasiekiamos Įstaigos tinklapyje.

17. Jei Kliento netenkins Įstaigos priimtas sprendimas, Klientas turi teisę pasinaudoti kitais teisėtais savo teisių gynimo būdais bei pateikti skundą atitinkamai Įstaigos veiklą prižiūrinčiai institucijai:

17.1. Dėl „Paysera LT“, UAB:

17.1.1. Lietuvos bankui, esančiam adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, šiais būdais:

17.1.1.1. per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę „Elektroniniai valdžios vartai“;

17.1.1.2. užpildydamas Vartotojo kreipimosi formą ir ją siųsdamas Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt arba info@lb.lt;

17.1.1.3. pateikdamas laisvos formos kreipimąsi Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt arba info@lb.lt.

17.2. Dėl Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. Centriniam Kosovo bankui, esančiam adresu Rr. Garibaldi 33, Priština, 10000, Kosovas, šiais būdais:

17.2.1.1. per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. pašto korespondencijos siunta adresu Rr. Garibaldi 33, Priština, 10000, Kosovas;

17.2.1.3. registruodamas skundą Centriniame Kosovo banke adresu Rr. Garibaldi 33, Priština, 10000, Kosovas;

17.2.1.4. faksu.

17.3. Dėl Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. Albanijos bankui, esančiam adresu Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi „Skënderbej“, No. 1, Tirana, Albanija, šiais būdais:

17.3.1.1. pašto korespondencijos siunta adresu Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi „Dëshmorët e Kombit“, No. 3, Tirana, Albanija;

17.3.1.2. el. paštu public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. apsilankius https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Nepavykus ginčo išspręsti taikiai ar kitais neteisminiais ginčų sprendimo būdais, ginčą sprendžia teismai įstatymų nustatyta tvarka pagal Įstaigos buveinės vietą.