Acordul actualizat a intrat în vigoare: 18-03-2022

Reguli privind completarea și analizarea reclamațiilor clienților

2. Dispoziții Generale

1. Regulile de completare și examinare a reclamațiilor (plângerilor) Clienților (denumite în continuare "Reguli") determină cerințele pentru depunerea, prelucrarea și răspunsul la reclamațiile Clienților (plângeri).

2. Scopul Regulilor este de a organiza procesul de gestionare a reclamațiilor (plângerilor) în mod corect, eficient și adecvat.

3. Termeni generali:

3.1. **Instituţia** – o companie licențiată Paysera care a înregistrat clientul în sistem.

Client – o persoană care s-a înregistrat și a creat un Cont în Sistemul Paysera.

3.3. **Reclamație (plângere)** – o cerere scrisă înaintată de un Client instituției, în care Clientul indică faptul că drepturile sau interesele legitime ale persoanei, legate de serviciile furnizate de instituție sau de acordurile încheiate, au fost încălcate și solicită sa îi fie îndeplinite cerințele.

3.4. **Examinarea reclamațiilor (plângerilor)** – activitatea angajaților instituției, inclusiv acceptarea și înregistrarea reclamațiilor (plângerilor), determinarea problemelor, pregătirea unui răspuns și furnizarea acestuia catre Client.

3.5. **Registrul reclamațiilor (plângerilor)** – un jurnal în care sunt înregistrate toate reclamațiile (plângerile) Clienților, obținute direct de la Clienți, prin poștă, prin e-mail sau prin alte mijloace electronice.

3.6. **Răspuns** – un răspuns scris la întrebările și / sau solicitările Clientului.

3.7. **Utilizator** – o persoană fizică (privată) care utilizează serviciile instituției în scopuri care nu se află în afara activității sale comerciale sau profesionale.

4. Dispozițiile nu se aplică atunci când:

4.1. activitățile Instituției indicate în revendicarea (reclamația) Clientului nu sunt reglementate de legi speciale și nu sunt supravegheate de o autoritate de reglementare (de supraveghere), sau

4.2. instituția nu este responsabilă pentru executarea activității indicate în reclamația Clientului (plângere).

Depunerea reclamațiilor (plângerilor)

5. Clientul poate depune o reclamație (reclamație) companiei licențiate Paysera care a efectuat înregistrarea în sistem în următoarele moduri

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. la Centrul de servicii pentru clienți al Instituției, la Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. prin posta la Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. prin email la support@paysera.com;

5.1.4. prin sistemul de servicii online al Instituției www.paysera.com, prin completarea formularului de solicitare (selectați opțiunea „Trimite mesaj”)

5.1.5.prin sistem electronic de soluționare a litigiilor pentru contractele online, instituit de Comisia Europeană. Este recomandat să contactați Instituția înainte de a depune o reclamație la sistemul electronic de soluționare a litigiilor.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. la Centrul de servicii pentru clienți al Instituției, la Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.2. prin posta la Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.3. prin email la support@paysera-ks.com;

5.2.4.prin sistemul de servicii online al Instituției www.paysera-ks.com, prin completarea formularului de solicitare (selectați opțiunea „Trimite mesaj”);

5.2.5. prin sistem electronic de soluționare a litigiilor pentru contractele online, instituit de Comisia Europeană. Este recomandat să contactați Instituția înainte de a depune o reclamație la sistemul electronic de soluționare a litigiilor.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. la Centrul de servicii pentru clienți al Instituției, situat in Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2.prin posta la adresa: Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. prin email la support@paysera.al;

5.3.4. prin sistemul de servicii online al Instituției www.paysera.al, prin completarea formularului de solicitare (selectați opțiunea „Trimite mesaj”)

5.3.5. prin sistem electronic de soluționare a litigiilor pentru contractele online, instituit de Comisia Europeană. Este recomandat să contactați Instituția înainte de a depune o reclamație la sistemul electronic de soluționare a litigiilor.

6. În reclamația sa (plângere), Clientul trebuie să menționeze:

6.1. numele, prenumele sau numele companiei;

6.2. adresa Clientului;

6.3. data depunerii reclamației (plângerii);

6.4. esența plângerii (reclamației), și anume drepturile persoanei sau interesele legitime care au fost încălcate;

6.5. cerințele Clientului față de Instituție;

6.6. alte documente disponibile privind plângerea (reclamația), dacă este necesar;

6.7. contactele solicitantului: numărul de telefon sau adresa de e-mail;

6.8.În cazul în care lipsește cel puțin una dintre cerințele necesare, Instituția are dreptul de a solicita Clientului să-și completeze plângerea (reclamația).

Procesarea reclamațiilor (plângerilor)

7. Plângerile primite sunt înregistrate în Registrul plângerilor (reclamațiilor), care trebuie să includă următoarele date verificate:

7.1. numele, prenumele sau numele companiei;

7.2.adresa indicată în reclamație (plângere);

7.3. data și modalitatea de primire a plângerii (reclamației), numele salariatului care a acceptat cererea;

7.4. un rezumat al reclamației (plângerii);

7.5. serviciul Instituției sau partea sa care face obiectul plângerii (reclamației);

7.6. data răspunsului către Client;

7.7. rezultatul final (decizia) examinării plângerii (reclamației).

8. O plângere (reclamație) nu va fi acceptată sau prelucrată dacă:

8.1. plângerea (reclamația) nu este conformă cu cerințele stabilite în clauzele 5 și 6;

8.2. informații incomplete, greu de citit sau neclare sunt furnizate în reclamație (plângere). Un angajat responsabil al Instituției trebuie să solicite Clientului să clarifice informațiile, dacă este posibil.

9. Plângerea unui client (reclamația) vor fi prelucrate în conformitate cu legea Republicii Lituania și cu principiile respectării persoanelor, integrității și justiției.

10. Plângerile (reclamațiile) sunt procesate și răspunsurile trebuie furnizate în conformitate cu următoarea comandă:

10.1. dacă Clientul este un Utilizator, Instituția va examina cererea nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la primirea ei la Oficiu, cu excepția cazului în care Instituția nu poate da răspunsul în termen de 15 (cincisprezece) zile din motive independente de voința sa . În acest caz, Instituția va furniza Utilizatorului un răspuns nefinalizat, indicând motivul întârzierii și termenul limită de trimitere a răspunsului. Oricum, termenul pentru furnizarea răspunsului final nu va depăși 35 (treizeci și cinci) de zile lucrătoare;

10.2. dacă Clientul nu este Utilizator, Instituția va examina cererea nu mai târziu de 30 (treizeci) de zile de la primirea sa la Oficiu, cu excepția cazului în care se stabilește un termen limită diferit de documentele suplimentare relevante sau de informații sau de alte acte obligatorii referitoare la serviciile Instituției (de exemplu, reguli privind cardurile de plată ale organizațiilor internaționale).

11. În cazul în care o reclamație (plângere) nu poate fi examinată în termenele prevăzute în clauza 10 din prezentele Reguli, Clientul este informat despre motiv și este rugat să furnizeze informații suplimentare, dacă este necesar. Clientul trebuie să fie informat atunci când va fi furnizat un răspuns la plângerea acestuia (reclamație).

12. După ce o reclamație (plângere) a fost examinată, decizia cu privire la rezonabilitatea ei va fi pusă în scris, adică Clientului i se oferă un răspuns scris.

13. Atunci când reclamația unui Client (plângere) nu este îndeplinită sau este satisfăcută parțial, motivele refuzului de a satisface reclamația (plângerea) Clientului, precum și alte căi de atac, inclusiv, dar fără a se limita la mijloacele și drepturile de soluționare a litigiilor, trebuie indicate într-un răspuns către Client.

14. Un răspuns la Client va fi furnizat prin intermediul aceluiași canal prin care s-a primit reclamația (plângerea), cu excepția cazului în care Clientul a indicat altceva.

15. Plângerile (reclamațiile), materialele, documentele legate de examinarea acestor reclamații (plângeri) și răspunsul furnizat Clientului se păstrează cel puțin 3 ani de la furnizarea ultimului răspuns Clientului.

16. Dispoziții finale

16. Aceste Reguli sunt disponibile publicului la site-ul instituției.

17. În cazul în care un Client nu este mulțumit de decizia luată de Paysera, acesta are dreptul să utilizeze alte căi de atac legale și să depună o plângere la Banca Lituaniei, în ordinea prevăzută de Legea privind Banca Lituaniei, Legea privind protecția consumatorilor și Regulamentul de procedură pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor dintre consumatori și participanții la piața financiară în Banca Lituaniei, aprobat prin Rezoluția nr. 03-23 a Consiliului de administrație al Băncii Lituaniei din 26 ianuarie 2012 , după cum urmează:

17.1. În ceea ce privește Paysera LT, UAB:

17.1.1. către Banca Centrala a Lituaniei, cu adresa la Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, in the following ways:

17.1.1.1. prin intermediul instrumentului electronic de soluționare a litigiilor "E-Government Gateway";

17.1.1.2. prin completarea formularului de solicitare a Utilizatorului și trimiterea acestuia către Autoritatea de Supraveghere a Băncii Lituaniei, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt;

17.1.1.3. prin depunerea unei cereri în formă gratuită la Autoritatea de Supraveghere a Băncii Lituaniei, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt.

17.2. In ceea ce priveste Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. către Banca Centrală a Kosovo, situată la Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, în următoarele moduri:

17.2.1.1. prin sistemul electronic de soluționare a litigiilor https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. prin posta la Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.3. prin înregistrarea plângerii la Banca Centrală a Kosovo la Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.4. prin fax.

17.3. Cu privire la Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. către Banca Albaniei la adresa Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, prin următoarele modalități:

17.3.1.1. prin poștă la adresa Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. prin e-mail la adresa public@bankofalbania.org;

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

18. În cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă sau prin alte mijloace de soluționare extrajudiciară a litigiilor, litigiul se soluționează pe cale judecătorească conform sediului Instituției, conform procedurii stabilite de legi.

Reguli privind completarea și analizarea reclamațiilor clienților (valabile până la 18.03.2022)