


Правила за жалби (оплаквания) на Клиенти – подаване и разглеждане

Общи разпоредби

1. Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания) на Клиенти (наричани по-долу "Правилата") определят изискванията за подаване, обработване и отговаряне на жалби (оплаквания) на Клиенти.
2. Целта на Правилата е да организира процеса по управление на жалби (оплаквания) на Клиенти по справедлив, ефективен и подходящ начин.
3. Общи условия:
 - 3.1. **Институция** – "Paysera LT" UAB (идентификационен код: 300060819, ДДС номер: LT10001261114, седалище и адрес на управление: Република Литва, гр. Вилнюс, Pilaitės pr. 16).
 - 3.2. **Клиент** – физическо лице, което се е регистрирало в Системата и има открита сметка.
 - 3.3. **Жалба (оплакване)** – писмено искане, подадено от Клиент към Институцията, в което Клиентът посочва, че правата или законните му интереси, свързани с услугите, предоставени от Институцията или сключените споразумения, са били нарушени, и отправя искане за изпълнение на неговите изисквания.
 - 3.4. **Разглеждане на жалби (оплаквания)** – дейността на служителите на Институцията, включително приемане и регистриране на жалби (оплаквания), определяне на проблема, подготвяне на отговор и предоставянето му на Клиента.
 - 3.5. **Регистър на жалби (оплаквания)** – дневник, в който са регистрирани всички жалби (оплаквания) на Клиенти, получени директно от Клиентите по пощата, по електронна поща или чрез други електронни средства.
 - 3.6. **Отговор** – писмен отговор на въпросите и/или исканията на Клиента.
 - 3.7. **Потребител** – физическо лице, което използва услугите на Институцията за цели, които са извън неговата търговска, бизнес или професионална дейност.
4. Разпоредбите не се прилагат, когато:
 - 4.1. в жалбата (оплакването) на Клиента е посочена дейност на Институцията, която не се регулира със специални закони или не е под надзора на Централна банка на Литва 
 - 4.2. Институцията не носи отговорност за изпълнението на дейността, посочена в жалбата (оплакването) на Клиента.

Подаване на жалби (оплаквания)


5. Клиентът може да подаде жалба (оплакване) по следните начини:

5.1. в офиса за обслужване на клиенти в гр. Вилнюс, LT-04352, ул. Pilaitės № 16, като попълни жалбата (оплакването) и я предаде на служител;

5.2. чрез изпращане на писмо по пощата на адрес: Vilnius, LT-04352, Pilaitės pr. 16;

5.3. чрез изпращане на email на: support@paysera.bg;

5.4. чрез попълване на формуляр за заявка в онлайн системата за обслужване на Институцията www.paysera.bg (в секция "Напишете съобщение");

5.5. в електронната система за уреждане на спорове .

5.5.1. Препоръчва се да се обърнете към Институцията, преди да подадете жалба до електронната система за уреждане на спорове.

6. В своята жалба (оплакване) Клиентът трябва да посочи:

6.1. името и фамилията или името на фирмата;

6.2. адреса на Клиента;

6.3. датата на подаването на жалбата (оплакването);

6.4. същността на жалбата (оплакването), т.е. правата на личността или законните интереси, които са били нарушени;

6.5. изискванията на Клиента към Институцията;

6.6. други налични документи, свързани с жалбата (оплакването), ако е необходимо;

6.7. контактите на заявителя: телефонен номер или email адрес;

6.8. Ако липсва някой от необходимите реквизити, Институцията има право да поиска от Клиента да комплектува жалбата (оплакването).

Обработване на жалби (оплаквания)

7. Получените жалби се записват в регистъра на жалбите (оплакванията), който трябва да включва следните проверени данни:

7.1. името и фамилията на Клиента или името на фирмата;

7.2. адреса, посочен в жалбата (оплакването);

7.3. датата и начина на получаване на жалбата (оплакването), името на служителя, който е приел жалбата;

7.4. резюме на жалбата (оплакването);

7.5. услугата на Институцията или частта ѝ, която е обект на жалбата (оплакването);

7.6. датата на отговор към Клиента;

7.7. финалният резултат (решение) от разглеждането на жалбата (оплакването).

8. Жалба (оплакване) няма да бъде приета или обработена, ако:

8.1. жалбата (оплакването) не отговаря на изискванията, посочени в чл. 5 и 6 на част II;

8.2. в жалбата (оплакването) е предоставена непълна, нечетлива или неясна информация. Отговорният служител на Институцията трябва да поиска от Клиента да изясни информацията, ако е възможно.

9. Жалбата (оплакването) на Клиента се обработва в съответствие със законодателството на Република Литва и принципите на зачитане на личността, почтеността и справедливостта.

10. Жалбите (оплакванията) се обработват и отговорите се предоставят в съответствие със следния ред:

10.1. Ако Клиентът е потребител, Институцията разглежда искането не по-късно от 15 (петнадесет) работни дни от получаването му в офиса на Институцията, освен ако Институцията не може да предостави отговора в рамките на 15 (петнадесет) дни поради причини, които са извън нейния контрол. В този случай Институцията предоставя на Потребителя не-окончателен отговор, посочвайки причините за забавата и срока за изпращане на отговор. Така или иначе, срокът за изпращане на окончателен отговор не може да надвишава 35 (тридесет и пет) работни дни;

10.2. Ако Клиентът не е потребител, Институцията ще разгледа искането не по-късно от 30 (тридесет) дни от получаването му в офиса на Институцията, освен ако не е определен друг срок от съответните допълнителни документи, информация или други задължителни актове, свързани с услугите на Институцията (напр. правила на международни организации за разплащателни карти).

11. Ако жалбата (оплакването) не може да бъде разгледана в сроковете, посочени в точка 10 от настоящите Правила, Клиентът трябва да бъде информиран за причината и да бъде приканен да предостави допълнителна информация, ако е необходимо. Клиентът трябва да бъде информиран кога трябва да бъде предоставен отговор на неговата жалба (оплакване).

12. След като жалбата (оплакването) е била разгледана, решението за основателността ѝ трябва да бъде предоставено в писмен вид, т.е. Клиентът получава писмен отговор.

13. Когато жалбата (оплакването) на Клиента не е удовлетворена или е удовлетворена частично, причините за отказа да се удовлетвори жалбата (оплакването) на Клиента, както и допълнителни средства за защита на интересите на Клиента, включително, но не само, евентуални средства за разрешаване на спорове и права, са посочена в отговор към Клиента.

14. Отговор на Клиента се предоставя чрез същия канал, по който е получена жалбата (оплакването), освен ако Клиентът не е посочил друго.


15. Жалбите (оплакванията) на Клиента, материалите, документите, свързани с разглеждането на тези жалби (оплаквания) и отговорът, предоставен на Клиента, се съхраняват не по-малко от 3 години от датата на последния отговор към Клиента.

Заклучителни разпоредби

16. Тези правила са публично достъпни на уебсайта на Институцията.

17. Ако Клиентът не е удовлетворен от решението, взето от Paysera, Клиентът има право да използва други легитимни средства за защита и да подаде жалба до Централна банка на Литва по реда, предвиден от закона за Централна банка на Литва, закона за защита на потребителите и правилника за процедурата за извънсъдебно уреждане на споровете в Литва за спорове между потребители и участници на финансовите пазари, одобрен с Решение № 03-23/26.01.2012 г. на Съвета на Централна банка на Литва, както следва:

17.1. Чрез електронната система за разрешаване на спорове "Портал на електронно правителство";

17.2. Чрез попълване на (Формуляр на потребителя ) и изпращането му на Надзорната служба на Централна банка на Литва (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, email: pt@lb.lt или info@lb.lt);

17.3. Чрез попълване на молба в свободен стил и изпращането ѝ на Надзорната служба (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, email: pt@lb.lt или info@lb.lt).

18. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно района на седалището на Paysera, както е предвидено в установената законова процедура.