

Regeln für Einreichung und Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden

Allgemeines

1. Die Regeln für Einreichung und Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden (im Folgenden Regeln genannt) legen die Anforderungen für die Einreichung, Überprüfung und Beantwortung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden fest.

2. Das Ziel der Regeln besteht darin, den Prozess der Verwaltung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden fair, effizient und ordnungsgemäß zu organisieren.

3. Die in Regeln verwendeten Begriffe:

3.1. **Institution** – Paysera LT, UAB (Code der juristischen Person 300060819, USt-IdNr. LT10001261114, Sitz Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republik Litauen).

3.2. **Kunde** – natürliche Person, die sich im System registriert und das Benutzerkonto erstellt hat.

3.3. **Anspruch (Beschwerde)** – schriftlicher Antrag des Kunden an die Institution, in dem angegeben wird, dass die Rechte oder berechtigten Interessen der Person im Zusammenhang mit den von der Institution erbrachten Dienstleistungen oder abgeschlossenen Verträgen verletzt werden und aufgefordert wird, die Anforderungen des Kunden zu erfüllen.

3.4. **Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden)** – Tätigkeit der Mitarbeiter der Institution, die den Erhalt und die Registrierung der Ansprüche (Beschwerden), die Problemfeststellung, die Vorbereitung der Antwort und deren Bereitstellung an den Kunden umfasst.

3.5. **Protokoll zur Registrierung der Ansprüche (Beschwerden)** – Protokoll, in dem die Ansprüche (Beschwerden) der Kunden, die direkt von Kunden, per Post, per E-Mail oder durch andere elektronische Mittel erhalten wurden, registriert werden.

3.6. **Antwort** – schriftliche Antwort an den Kunden auf seine Fragen und/oder Anforderungen.

3.7. **Benutzer** – natürliche Person (Privatperson), die die Dienstleistungen der Institution für Zwecke nutzt, die nicht mit ihrer geschäftlichen, händlerischen oder beruflichen Tätigkeit verbunden sind.

4. Die Bestimmungen der Regeln gelten nicht, wenn:

4.1. Der Anspruch (Beschwerde) des Kunden weist auf die Tätigkeit der Institution hin, die nicht durch besondere Gesetze geregelt ist und nicht von der Litauischen Bank  überwacht wird, oder

4.2. Die Institution ist nicht verantwortlich für Ausführung der Tätigkeit, die im Anspruch (Beschwerde) des Kunden angegeben ist.

Einreichung der Ansprüche (Beschwerden)

5. Der Kunde kann den Anspruch (Beschwerde) auf folgende Weisen einreichen:

5.1. durch Ausfüllen des Anspruchs (Beschwerde) und Aushändigen dem Kundenberater in der Kundendienstabteilung der Institution, Mėnulis g. 7, LT-04326, Vilnius;

5.2. per Post an die Adresse Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.3. per E-Mail an betreuung@paysera.com;

5.4. im Online-Dienstleistungssystem der Institution www.paysera.com durch Ausfüllen des Anfrageformulars (durch Auswahl des Abschnitts „Nachricht schreiben“);

5.5. im Online-Streitbeilegungssystem .

5.5.1. Vor Einreichung des Anspruchs im Online-Streitbeilegungssystem wird empfohlen, sich an die Institution zu wenden.

6. Bei Einreichung des Anspruchs (Beschwerde) muss der Kunde angeben:

6.1. Vorname und Name oder Bezeichnung des Unternehmens;

6.2. Adresse des Kunden;

6.3. Datum der Einreichung des Anspruchs (Beschwerde);

6.4. Wesen des Anspruchs (Beschwerde), d. h. welche Rechte oder berechtigte Interessen der Person verletzt werden;

6.5. Anforderungen an die Institution;

6.6. nach Bedarf andere verfügbare Dokumente im Zusammenhang mit dem Anspruch (Beschwerde);

6.7. Kontaktdaten des Anspruchstellers: Telefonnummer oder E-Mail;

6.8. Werden nicht alle erforderlichen Daten angegeben, hat die Institution das Recht, die Ergänzung des Anspruchs (Beschwerde) zu beantragen.

Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden)

7. Die Ansprüche werden im Protokoll zur Registrierung der Ansprüche (Beschwerden) registriert, das folgende bestätigte Daten enthält:

7.1. Vorname und Name des Kunden oder Bezeichnung des Unternehmens;

7.2. im Anspruch (Beschwerde) angegebene Adresse;

7.3. Datum des Erhalts und Art des Erhalts des Anspruchs (Beschwerde), Vorname und Name der Person, die den Anspruch (Beschwerde) angenommen hat;

7.4. Zusammenfassung des Anspruchs (Beschwerde);

7.5. angefochtene von der Institution erbrachte Dienstleistung oder deren Teil;

7.6. Datum der Bereitstellung der Antwort dem Kunden;

7.7. Endergebnis (Entscheidung) der Überprüfung des Anspruchs (Beschwerde).

8. Der Anspruch (Beschwerde) wird nicht angenommen, registriert und überprüft, wenn:

8.1. der Anspruch (Beschwerde) die Anforderung von Teil II Ziffer 5 und 6 nicht erfüllt;

8.2. der Anspruch (Beschwerde) unvollständige, unleserliche oder unverständliche Informationen enthält. Wenn möglich, muss der verantwortliche Mitarbeiter der Institution den Kunden um Anpassung der Informationen bitten.

9. Der Anspruch (Beschwerde) des Kunden wird gemäß den Rechtsvorschriften der Republik Litauen und Grundsätzen des Respekts für Person, der Fairness und der Gerechtigkeit überprüft.

10. Die Ansprüche (Beschwerden) werden überprüft und die Antworten werden bereitgestellt:

10.1. wenn der Kunde ein Benutzer ist, überprüft die Institution den schriftlichen Anspruch nicht später als innerhalb von 15 (fünfzehn) Werktagen ab Erhalt des Anspruchs bei der Institution, außer den Fällen, in denen aufgrund der Gründe, die die Institution nicht kontrollieren kann, die Antwort nicht innerhalb von 15 (fünfzehn) Werktagen bereitgestellt werden kann. In diesem Fall stellt die Institution dem Benutzer eine vorläufige Antwort bereit, in der die Gründe für Verzögerung und die Frist für endgültige Antwort angegeben sind. In jedem Fall beträgt die Frist für Bereitstellung der endgültigen Antwort nicht mehr als 35 Werktage;

10.2. wenn der Kunde kein Benutzer ist, überprüft die Institution den Anspruch nicht später als innerhalb von 30 (dreißig) Tagen ab Erhalt des Anspruchs bei der Institution, außer den Fällen, in denen für Überprüfung des Anspruchs (Beschwerde) zusätzliche Dokumente oder Informationen erforderlich sind oder andere für Paysera verbindliche Akte im Zusammenhang mit Erbringung der Dienstleistungen (z. B. Regeln internationaler Zahlungskartenorganisationen) eine andere Frist setzen.

11. Wenn der Anspruch (Beschwerde) nicht innerhalb von in Ziffer 10 dieser Regeln genannten Fristen überprüft werden kann, wird der Kunde über Gründe informiert und gegebenenfalls um zusätzliche Informationen gebeten. Dem Kunden wird mitgeteilt, wann die Antwort auf seinen Anspruch (Beschwerde) bereitgestellt wird.

12. Nach Überprüfung des Anspruchs (Beschwerde) wird die Entscheidung über dessen (deren) Rechtfertigung schriftlich festgelegt, d. h. der Kunde erhält eine schriftliche Antwort.

13. Wenn dem Anspruch (Beschwerde) nicht oder teilweise stattgegeben wird, werden die Gründe für Verweigerung der Stattgabe des Anspruchs (Beschwerde) sowie andere Mittel zum Schutz der Kundeninteressen, einschließlich aber nicht beschränkt auf mögliche Mittel zur Streitbeilegung und Rechte, in der Antwort für den Kunden angegeben.

14. Die Antwort für den Kunden muss auf gleiche Weise wie der Anspruch (Beschwerde) bereitgestellt werden, sofern nicht anders vom Kunden angegeben.


15. Ansprüche (Beschwerden) der Kunden, Material und Dokumente im Zusammenhang mit der Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) und bereitgestellte Antwort für den Kunden müssen mindestens 3 Jahre ab Bereitstellung der endgültigen Antwort für den Kunden aufbewahrt werden.

Schlussbestimmungen

16. Diese Regeln sind veröffentlicht und auf der Website der Institution zugänglich.

17. Ist der Kunde mit der von Paysera getroffenen Entscheidung nicht zufrieden, hat der Kunde das Recht, andere legitime Rechtsmittel zu verwenden und eine Beschwerde bei der Litauischen Bank gemäß dem Verfahren, das durch das Gesetz der Litauischen Bank, das Konsumentenschutzgesetz und die Regeln für außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzmarktteilnehmern in der Litauischen Bank, genehmigt durch den Beschluss Nr. 03-23 des Vorstandes der Litauischen Bank vom 26. Januar 2012, festgelegt sind, auf folgende Weisen einzureichen:

17.1. durch das elektronische Mittel der Streitbeilegung „Elektroniniai valdžios vartai“;

17.2. durch das Ausfüllen des Antragsformulars des Verbrauches  und dessen Senden an die Aufsichtsbehörde der Litauischen Bank, Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, E-Mail pt@lb.lt oder info@lb.lt;

17.3. durch Einreichung eines formlosen Antrags an die Aufsichtsbehörde der Litauischen Bank, Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, E-Mail pt@lb.lt oder info@lb.lt.

18. Lässt sich keine gütliche Regelung finden, wird der Streit von den Gerichten in der gesetzlich vorgeschriebenen Weise am Sitz von Paysera beigelegt.