El acuerdo actualizado entró en vigor: 18-03-2022

Reglas de reclamaciones de clientes (Quejas) presentación y comprobación

Disposiciones generales

1. Las reglas de presentación y comprobación de reclamaciones (quejas) del cliente (en lo sucesivo, las Reglas) determinan los requisitos para la presentación, el procesamiento y la respuesta a los reclamaciones (quejas) del Cliente.

2. El propósito de las Reglas es organizar el proceso de gestión de reclamaciones de clientes (quejas) de manera justa, eficiente y adecuada.

3. Términos generales:

3.1. **Institución** – una empresa Paysera con licencia que ha registrado al Cliente en el Sistema.

3.2. **Cliente** – una persona física que se ha registrado en el Sistema y ha creado una Cuenta.

3.3. **Reclamación (queja)** – una solicitud por escrito presentada por un Cliente a la Institución, donde el Cliente indica que los derechos o intereses legítimos de la persona, relacionados con los servicios prestados por la Institución, o acuerdos celebrados, han sido violados, y solicita cumplir con sus requisitos.

3.4. **Examen de reclamaciones (quejas)** – la actividad de los empleados de la Institución, incluida la aceptación y registro de reclamaciones (quejas), determinación de problemas, preparación de una respuesta y su provisión a un Cliente.

3.5. **Registro de reclamaciones (quejas)** – un diario donde se registran todos los reclamaciones (quejas) de Clientes obtenidos directamente de los Clientes, por correo postal, correo electrónico o por otros medios electrónicos.

3.6. **Respuesta** – una respuesta por escrito a las preguntas y/o demandas de un Cliente.

3.7. **Usuario** – una persona física (particular) que utiliza los servicios de la Institución para fines ajenos a su actividad comercial, empresarial o profesional.

3.8. **Sistema** – una solución de software en sitios web propiedad de Paysera, desarrollada por Paysera y utilizada para proporcionar servicios de Paysera.

4. Las disposiciones no se aplicarán cuando:

4.1. las actividades de la Institución indicadas en la reclamación (queja) del Cliente no están reguladas por leyes especiales y no están supervisadas por una autoridad reguladora (supervisora), o

4.2. la Institución no es responsable de la ejecución de la actividad indicada en la reclamación del cliente (queja).

Realizar las reclamaciones (quejas)

5. El Cliente podrá presentar una reclamación (queja) a la empresa Paysera licenciada que lo registró en el Sistema de las siguientes formas:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. en el Centro de Atención al Cliente de la Institución, en Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilna;

5.1.2. por correo a Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilna;

5.1.3. por correo electrónico a support@paysera.com;

5.1.4. a través del sistema de atención en línea de la Institución www.paysera.com, completando el formulario de consulta (seleccione la opción "Enviar mensaje");

5.1.5. a través del sistema electrónico de resolución de litigios para contratos en línea, establecido por la Comisión Europea. Se recomienda contactar a la Institución antes de presentar un reclamo al sistema electrónico de resolución de disputas.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. en el Centro de Atención al Cliente de la Institución, en Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Pristina, Kosovo;

5.2.2. por correo a Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Pristina, Kosovo;

5.2.3. por correo electrónico a support@paysera-ks.com;

5.2.4. a través del sistema de atención en línea de la Institución www.paysera-ks.com, completando el formulario de consulta (seleccione la opción "Enviar mensaje");

5.2.5. a través del sistema electrónico de resolución de litigios para contratos en línea, establecido por la Comisión Europea. Se recomienda contactar a la Institución antes de presentar un reclamo al sistema electrónico de resolución de disputas.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. en el Centro de Atención al Cliente de la Institución, en Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. por correo a Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. por correo electrónico a support@paysera.al;

5.3.4. a través del sistema de atención en línea de la Institución www.paysera.al, completando el formulario de consulta (seleccione la opción "Enviar mensaje");

5.3.5. a través del sistema electrónico de resolución de litigios para contratos en línea, establecido por la Comisión Europea. Se recomienda contactar a la Institución antes de presentar un reclamo al sistema electrónico de resolución de disputas.

6. En su reclamación (queja), el Cliente deberá especificar:

6.1. el nombre, apellido o nombre de empresa;

6.2. la direccion del Cliente;

6.3. la fecha de presentación de la reclamación (queja);

6.4. la esencia de la reclamación (queja), es decir, los derechos de la persona o los intereses legítimos que han sido violados;

6.5. los requerimientos del Cliente a la Institución;

6.6. otros documentos disponibles relacionados con la reclamación (queja), si es necesario;

6.7. los contactos del solicitante: número de teléfono o dirección de correo electrónico;

6.8. Si falta al menos uno de los requerimientos exigidos, la Institución tiene derecho a solicitar al Cliente que complete la reclamacion (queja).

Procesamiento de las reclamaciones (quejas)

7.Las reclamaciones recibidas se inscriben en el Registro de reclamaciones (quejas), que debe incluir los siguientes datos verificados:

7.1. el nombre, apellido o nombre de empresa;

7.2. la dirección indicada en la reclamación (queja);

7.3. la fecha y el método de recepción de la reclamación (queja), nombre del empleado que ha aceptado la reclamación;

7.4. un resumen de la reclamación (queja);

7.5. el servicio de la Institución o su parte que es objeto de la reclamación (queja);

7.6. La fecha de respuesta al Cliente;

7.7. resultado final (decisión) del examen de la reclamación (queja).

8. Una reclamación (queja) no será aceptada ni procesada, si:

8.1. la reclamación (queja) no cumple con los requisitos establecidos en las cláusulas 5 y 6;

8.2. información incompleta, ilegible o poco clara se proporciona en la reclamación (queja). Un responsable de la Institución debe solicitar al Cliente que aclare la información, de ser posible.

9. La reclamación (queja) del Cliente se tratará de acuerdo con las disposiciones de la ley estatal de la empresa Paysera con licencia que ha registrado al Cliente en el Sistema, los principios de respeto, equidad y justicia..

10. Las reclamaciones (quejas) se procesan y las respuestas se deben proporcionar de acuerdo con el siguiente orden:

10.1. si el Cliente es un Usuario, la Institución examinará la reclamación a más tardar 15 (quince) días hábiles desde su recepción en la Oficina, a menos que la Institución no pueda proporcionar la respuesta dentro de los 15 (quince) días debido a razones fuera de su control. . En este caso, la Institución deberá proporcionar al

Usuario una respuesta no final, indicando el motivo del retraso y la fecha límite para enviar la respuesta. De cualquier forma, el plazo para proporcionar la respuesta final no excederá de 35 (treinta y cinco) días hábiles;

10.2. si el Cliente no es un Usuario, la Institución examinará el reclamo a más tardar dentro de los 30 (treinta) días posteriores a su recepción en la Oficina, a menos que se determine otra fecha limite diferente por los documentos adicionales relevantes, información u otro documento obligatorio actos relacionados con los servicios de la Institución (por ejemplo, reglas de tarjetas de pago de organizaciones internacionales).

11. Si una reclamación (queja) no puede ser examinada dentro de los plazos a que se refiere la cláusula 10 de las presentes Reglas, se informará al Cliente del motivo y, de ser necesario, se le solicitará información adicional, indicando cuándo se dará respuesta a su reclamación (queja).

12. Después de que se haya examinado una reclamación (queja), la decisión sobre su razonabilidad se deberá presentar por escrito, es decir, se proporcionará al Cliente una respuesta por escrito.

13. Cuando la reclamación (queja) de un Cliente no se satisface o se satisface parcialmente, las razones de la negativa a satisfacer la reclamación (queja) del Cliente, así como otros recursos, incluidos, entre otros, los posibles medios y derechos de resolución de disputas, deberán ser indicados en una respuesta al Cliente.

14. La respuesta al Cliente se dará por el mismo canal en que se recibió la reclamación (queja), salvo que el Cliente indique lo contrario.

15. Las reclamaciones (quejas) del Cliente, los materiales, los documentos relacionados con el examen de estas reclamaciones (quejas) y una respuesta proporcionada al Cliente se almacenarán no menos de 3 (tres) años a partir de la provisión de la última respuesta al Cliente..

Disposiciones finales

16. Estas Reglas están disponibles públicamente en el sitio web de la Institución.

17.Si el Cliente no está satisfecho con la decisión tomada por la Institución, el Cliente tendrá derecho a buscar otros recursos legales y a presentar una queja ante el órgano correspondiente que supervisa las actividades de la Institución::

17.1. Sobre Paysera LT, UAB:

17.1.1. al Banco de Lituania, ubicado en Totorių g. 4, LT-01121 Vilna, de las siguientes maneras:

17.1.1.1. a través de la herramienta electrónica de resolución de disputas "Portal de gobierno electrónico";

17.1.1.2. rellenando el formulario de solicitud del Usuario y enviándolo a la Autoridad de Supervisión del Banco de Lituania, Totorių g. 4, LT-01121 Vilna, correo electrónico: pt@lb.lt o info@lb.lt;

17.1.1.3. presentando una solicitud de formulario libre a la Autoridad de Supervisión del Banco de Lituania, Totorių g. 4, LT-01121 Vilna, correo electrónico: pt@lb.lt o info@lb.lt.

17.2. Sobre Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. al Banco Central de Kosovo, ubicado en Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, de las siguientes maneras:

17.2.1.1. a través del sistema electrónico de resolución de disputas https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. por correo postal a Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.3.registrando la queja en el Banco Central de Kosovo en Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.4. por fax.

17.3. Sobre Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. al Banco de Albania en "SheshiSkënderbej" No. 1, Tirana, Albania, de las siguientes maneras:

17.3.1.1. por correo postal a Rruga e Dibrës, Kompleksi “Halili", Sección A, Tirana;

17.3.1.2. por correo electrónico a public@bankofalbania.org.

18. Si la disputa no se resuelve amistosamente o por otros medios de solución extrajudicial de disputas, la disputa se resolverá en los tribunales de acuerdo con la sede de la Institución según lo dispuesto por el procedimiento establecido por las leyes.

Reglas de reclamaciones de clientes (Quejas) presentación y comprobación (válido hasta 18.03.2022)