

# Klientide nõuete (kaebuste) esitamise ja läbivaatamise reeglid

## Üldsätted

1. Klientide nõuete (kaebuste) esitamise ja läbivaatamise reeglitega (edaspidi reeglid) määratakse kindlaks klientide nõuete (kaebuste) esitamise, läbivaatamise ja neile vastamise tingimused.

2. Nende reeglite eesmärk on korraldada klientide nõuete (kaebuste) haldamise protsessi õiglasel, tõhusal ja nõuetekohasel viisil.

### 3. Põhimõisted

3.1. **Asutus** – Paysera LT, UAB (juriidilise isiku kood 300060819, KMKR nr LT10001261114, registreeritud asukoht Pilaitės pr. 16, Vilnius, Leedu Vabariik).

3.2. **Klient** – füüsiline isik, kes on registreerunud süsteemis ja loonud konto.

3.3. **Nõue (kaebus)** – kliendi poolt asutusele esitatud kirjalik taotlus, milles klient annab teada, et tema õigusi või seaduslikke huve, mis on seotud asutuse osutatud teenuste või sõlmitud lepingutega, on rikutud, ning taotleb oma nõuete rahuldamist.


3.4. **Nõuete (kaebuste) läbivaatamine** – asutuse töötajate tegevus, sealhulgas nõuete (kaebuste) vastuvõtmine ja registreerimine, probleemi määratlemine, vastuse koostamine ja selle edastamine kliendile.

3.5. **Nõuete (kaebuste) register** – päevik, kuhu on registreeritud kõik klientide nõuded (kaebused), mis on saadud vahetult klientidelt e-posti, tavaposti või muude elektrooniliste sidevahendite kaudu.

3.6. **Vastus** – kirjalik vastus kliendi küsimusele ja/või nõudele.

3.7. **Kasutaja** – füüsiline isik (eraisik), kes kasutab asutuse teenuseid eesmärkidel, mis ei ole seotud tema majandus- või ametialase tegevusega.

### 4. Reeglite sätteid ei kohaldata juhul, kui:

4.1. kliendi nõudes (kaebuses) viidatakse asutuse tegevusele, mida ei reguleerita eriseadustega ja mille üle ei tee järelevalvet Leedu Pank 

4.2. asutus ei vastuta kliendi nõudes (kaebuses) viidatud tegevuse toimepanemise eest.

# Nõuete (kaebuste) esitamine


5. Kliendil on õigus esitada nõue (kaebus) järgmistel viisidel:

5.1. klienditoe kontoris aadressil Mėnulio 7, LT-04326, Vilnius, täites kaebuse (nõude) vormi ja esitades selle asutuse töötajale;

5.2. posti teel, saates kirja aadressile Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.3. e-posti teel aadressil [klienditugi@paysera.ee](mailto:klienditugi@paysera.ee);

5.4. täites asutuse veebisüsteemis [www.paysera.com](http://www.paysera.com) päringuvormi (jaotises "Saada sõnum");

5.5. vaidluste lahendamise elektroonilises süsteemis .

5.5.1. enne kaebuse esitamist vaidluste lahendamise elektroonilise süsteemi kaudu on soovitatav võtta ühendust asutusega.

6. Klient peab oma nõudes (kaebuses) esitama järgmised andmed:

6.1. ees- ja perekonnanimi või ettevõtte nimi;

6.2. kliendi aadress;

6.3. nõude (kaebuse) esitamise kuupäev;

6.4. nõude (kaebuse) olemus ehk isiku õigused või seaduslikud huvid, mida on rikutud;

6.5. kliendi nõuded asutusele;

6.6. vajaduse korral muud nõudega (kaebusega) seotud olemasolevad dokumendid;

6.7. nõude (kaebuse) esitaja kontaktandmed: telefoninumber või e-posti aadress;

6.8. Kui vähemalt üks nõutavatest rekvisiitidest on puudu, siis on asutusel õigus nõuda kliendilt nõude (kaebuse) täiendamist.

## Nõuete (kaebuste) läbivaatamine

7. Saadud nõuded registreeritakse nõuete (kaebuste) registris, kuhu peavad olema kantud vähemalt järgmised kontrollitud andmed:

7.1. kliendi ees- ja perekonnanimi või ettevõtte nimi;

7.2. nõudes (kaebuses) märgitud aadress;

7.3. nõude (kaebuse) saamise kuupäev ja viis, nõude (kaebuse) vastu võtnud töötaja nimi;

7.4. nõude (kaebuse) lühikirjeldus;

7.5. asutuse teenus või selle osa, mille kohta nõue (kaebus) esitati;

7.6. kliendile vastuse saatmise kuupäev;

7.7. nõude (kaebuse) läbivaatamise tulemusel vastu võetud lõplik otsus (lõpptulemus).

8. Nõuet (kaebust) ei võeta vastu ega vaadata läbi, kui:

8.1. nõue (kaebus) ei vasta II osa 5. ja 6. punktis sätestatud nõuetele;

8.2. nõudes (kaebuses) on esitatud puudulik, loetamatu või arusaamatu teave. Asutuse vastutav töötaja peab võimaluse korral paluma klienti teavet täpsustada.

9. Kliendi nõue (kaebus) vaadatakse läbi Leedu Vabariigi seaduste kohaselt ning austuse, aususe ja õigluse põhimõtteid silmas pidades.

10. Nõuded (kaebused) vaadatakse läbi ja neile vastatakse järgmise korra kohaselt:

10.1. kui klient on kasutaja, siis vaatab asutus kaebuse läbi hiljemalt 15 (viieteistkümne) tööpäeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest, välja arvatud juhul, kui asutusel ei ole võimalik anda vastust 15 (viieteistkümne) päeva jooksul asutusest sõltumatutel põhjustel. Sellisel juhul annab asutus kasutajale esialgse vastuse, esitades viivituse põhjuse ja lõpliku vastuse andmise tähtaja. Igal juhul on lõpliku vastuse andmise tähtaeg kuni 35 (kolmkümmend viis) tööpäeva;

10.2. kui klient ei ole kasutaja, siis vaatab asutus kaebuse läbi hiljemalt 30 (kolmekümne) päeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest, kui asjakohaste lisadokumentide või muude kohustuslike aktidega, mis on seotud asutuse tegevusega (nt rahvusvaheliste organisatsioonide maksekaartide reeglid), ei ole kehtestatud muud tähtaega.

11. Kui nõuet (kaebust) ei ole võimalik nende reeglite 10. punktis nimetatud tähtaegade jooksul läbi vaadata, siis teavitatakse klienti selle põhjusest ja palutakse vajaduse korral esitada lisateavet. Kliendile antakse teada, millal ta saab oma nõudele (kaebusele) vastuse.

12. Pärast nõude (kaebuse) läbivaatamist esitatakse kliendile kirjalik vastus nõude (kaebuse) põhjendatuse kohta.

13. Kui kliendi nõuet (kaebust) ei rahuldata või rahuldatakse osaliselt, siis tuleb kliendile saadetavas vastuses märkida nõude (kaebuse) rahuldamisest keeldumise põhjus ning esitada muud võimalikud meetmed, muu hulgas vaidluse lahendamise seotud võimalused ja õigused.

14. Kliendile saadetakse vastus samal viisil, nagu klient oma nõude (kaebuse) esitas, kui klient ei ole märkinud muud vastuse saamise viisi.


15. Kliendi nõudeid (kaebusi), nende läbivaatamisega seotud materjale ja dokumente ning kliendile saadetud vastust säilitatakse vähemalt 3 (kolm) aastat kliendile viimase vastuse saatmisest arvates.

## Lõppsätted

16. Need reeglid on avalikult kättesaadavad asutuse veebilehel.

17. Kui klient ei ole Paysera tehtud otsusega rahul, on tal õigus kasutada muid õiguskaitsevahendeid ja esitada Leedu Pangale kaebus Leedu Panga seaduse, tarbijakaitseseaduse ning Leedu Panga juhatuse 26. jaanuari 2012. aasta otsusega nr 03-23 kinnitatud tarbijate ja finantsturu osaliste vaheliste vaidluste Leedu Pangas kohtuvälises korras lahendamise kodukorra kohaselt järgmisel viisil:

17.1. vaidluste lahendamise elektroonilise süsteemi, mis asub e-valitsuse keskkonnas;

17.2. täites (tarbija avalduse vormi ) ja saates selle Leedu Panga järelevalvetalitusele, aadress: Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, e-post: pt@lb.lt või info@lb.lt;

17.3. täites vabas vormis avalduse ja saates selle järelevalvetalitusele, aadress: Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, e-post: pt@lb.lt või info@lb.lt.

18. Kui vaidlust ei suudeta lahendada rahumeelselt või muul vaidluste kohtuvälise lahendamise viisil, siis lahendatakse vaidlus Paysera peakontori asukoha järgses kohtus seadustes sätestatud korra kohaselt.