Uuendatud leping jõustus 18/03/2022

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** – litsentsitud Paysera ettevõte, mis on Kliendi Süsteemis registreerinud.

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.

3.8. **Süsteem** – tarkvaralahendus Payserale kuuluvatel veebisaitidel, mille on välja töötanud Paysera ja mida kasutatakse Paysera teenuste osutamiseks.

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 reguleeriv (järelevalve) asutus, või

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

Nõuete (kaebuste) esitamine

5. Kliendil on õigus esitada nõue (kaebus) litsentsitud Paysera ettevõttele, mis nad süsteemis registreeris järgnevatel viisidel:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. Asutuse klienditeeninduskeskuses, aadressil Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. posti teel, saates kirja aadressile Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. e-posti teel aadressil klienditugi@paysera.ee;

5.1.4. täites asutuse veebisüsteemis www.paysera.com, päringuvormi (jaotises "Kirjutage meile");

5.1.5. läbi vaidluste lahendamise elektroonilises süsteemis, mis on loodud Euroopa Komisjoni poolt. Enne nõude esitamist elektroonilisse vaidluste lahendamise süsteemi on soovitatav pöörduda Asutuse poole.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. Asutuse klienditeeninduskeskuses, aadressil at Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.2. posti teel, saates kirja aadressile Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.3. e-posti teel aadressil support@paysera-ks.com;

5.2.4. täites asutuse veebisüsteemis www.paysera-ks.com, päringuvormi (jaotises "Kirjutage meile");

5.2.5. läbi vaidluste lahendamise elektroonilises süsteemis, mis on loodud Euroopa Komisjoni poolt. Enne nõude esitamist elektroonilisse vaidluste lahendamise süsteemi on soovitatav pöörduda Asutuse poole.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. Asutuse klienditeeninduskeskuses, aadressil Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. posti teel, saates kirja aadressile Albania, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. e-posti teel aadressil support@paysera.al;

5.3.4. täites asutuse veebisüsteemis www.paysera.al, päringuvormi (jaotises "Kirjutage meile");

5.3.5. läbi vaidluste lahendamise elektroonilises süsteemis, mis on loodud Euroopa Komisjoni poolt. Enne nõude esitamist elektroonilisse vaidluste lahendamise süsteemi on soovitatav pöörduda Asutuse poole.

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

6.1. ees- ja perekonnanimi või ettevõtte nimi;

6.2. Kliendi aadressi;

6.3. nõude (kaebuse) esitamise kuupäeva;

6.4. nõude (kaebuse) olemuse 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 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 vastavalt Kliendi Süsteemis registreerinud litsentsitud Paysera ettevõtte riigi 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, välja arvatud juhtudel, kui nõude (kaebuse) läbivaatamiseks vajatakse täiendavaid dokumente või teavet, või kui muude kohustuslike aktidega, mis on seotud teenuste osutamisega ja on Asutuse jaoks kohustuslikud (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, märkides, millal ta saab oma nõudele (kaebusele) vastuse.

12. Pärast nõude (kaebuse) läbivaatamist esitatakse Kliendile kirjalik otsus nõude (kaebuse) põhjendatuse kohta, st Kliendile antakse kirjalik vastus.

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 lahendamisega 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 alates.

Lõppsätted

16. Need reeglid on asutuse veebilehel avalikult kättesaadavad.

17. Kui Klient ei ole Asutuse otsusega rahul, on tal õigus kasutada muid õiguskaitsevahendeid ja esitada kaebus vastavale asutuse tegevuse üle järelevalvet teostavale organile:

17.1. Seoses Paysera LT, UAB:

17.1.1. Leedu Pangale, mis asub aadressil Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, järgmistel viisidel:

17.1.1.1. elektroonilise vaidluste lahendamise tööriista "E-Government Gateway" kaudu;

17.1.1.2. täites Kasutaja päringuvormi ja saates selle Leedu Panga järelevalveasutusele, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-post: pt@lb.lt või info@lb.lt;

17.1.1.3. esitades Leedu Panga järelevalveasutusele vabas vormis avalduse aadressil, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-post: pt@lb.lt või info@lb.lt.

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

17.2.1. Kosovo Keskpangale, mis asub aadressil Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, järgmistel viisidel:

17.2.1.1. elektroonilise vaidluste lahendamise tööriista https://ankesat.bqk-kos.org kaudu;

17.2.1.2. posti teel aadressile Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.3. registreerides kaebuse Kosovo Keskpangas aadressil Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.4. faksi teel.

17.3. Mis puudutab ettevõtet Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. Albaania Pangale aadressil Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albaania, järgmistel viisidel:

17.3.1.1. tavapostiga aadressile Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albaania;

17.3.1.2. e-posti teel aadressile public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. külastades veebilehte https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

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

Klientide nõuete (kaebuste) esitamise ja läbivaatamise reeglid (kehtib kuni 18.03.2022)