Zaktualizowana umowa wchodzi w życie: 18-03-2022

REGULAMIN SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ (SKARG) KLIENTÓW

Postanowienia ogólne

1. Regulamin składania i rozpatrywania roszczeń (skarg) Klientów (dalej – Regulamin) określa wymogi składania, rozpatrywania roszczeń (skarg) Klientów i udzielania odpowiedzi dla Klientów.

2. Cel Regulaminu – rzetelna, skuteczna i należyta organizacja procesu zarządzania roszczeniami (skargami) Klientów.

3. Pojęcia Regulaminu:

3.1. **Jednostka** – Licencjonowana firma Paysera, która zarejestrowała klienta.

3.2. **Klient** – zarejestrowana w Systemie i posiadająca Konto osoba fizyczna.

3.3. **Roszczenie (skarga)** – wniesiona do Jednostki na piśmie skarga Klienta, w której wskazano, że zostały naruszone jego prawa lub uzasadnione interesy, związane ze świadczonymi przez Jednostką usługami lub zawartymi umowami, z żądaniem zaspokojenia roszczeń Klienta.

3.4. **Rozpatrywanie roszczeń (skarg)** – działania pracowników Jednostki, obejmujące przyjmowanie, rejestrację, ustalenie istoty roszczenia (skargi), sporządzenie odpowiedzi i przedstawienie jej Klientowi.

3.5. **Rejestr roszczeń (skarg)** – rejestr, w którym są rejestrowane otrzymane bezpośrednio od Klientów, listownie, drogą mailową lub innymi środkami elektronicznymi roszczenia (skargi) Klientów.

3.6. **Odpowiedź** – udzielona Klientowi pisemna odpowiedź na poruszone pytania i (lub) roszczenia.

3.7. **Użytkownik** – osoba fizyczna (indywidualna), która korzysta z usług Instytucji w celach nie związanych z jego działalnością biznesową, handlową lub zawodową.

3.8. **System** – rozwiązania programowe, zastosowane na należących do Paysera stronach internetowych. Rozwijane przez Paysera i wykorzystywane do świadczenia usług.

4. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania, gdy:

4.1. Ujęta w roszczeniu (skardze) Klienta działalność Jednostki nie jest uregulowana specjalnymi ustawami i nie podlega kontorli organów nadzoru, lub

4.2. Jednostka nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie działalności ujętej w roszczeniu (skardze) Klienta.

SKŁADANIE ROSZCZEŃ (SKARG)

5. Klient może złożyć roszczenie (skargę) w tej licencjonowanej Jednostce Paysera, gdzie jest zarejestrowany. Sposoby złożenia roszczenia (skargi):

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. W Dziale Obsługi Klientów, pod adresem: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Wilno;

5.1.2. Listownie, na adres: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Wilno;

5.1.3. Mailowo, pod adresem: pomoc@paysera.pl;

5.1.4. W systemie usług internetowych danej Jednostki, na stronie www.paysera.pl, wypełniając formularz (po wybraniu opcji „Napisz wiadomość“);

5.1.5. W stworzonym przez Komisję Europejską elektronicznym systemie rozpatrywania sporów, powstałych na podstawie zawieranych przez internet umów. Przed złożeniem skargi rekomendujemy kontakt z Jednostką.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. W Dziale Obsługi Klienta pod adresem Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000, Prisztina, Kosowo;

5.2.2. Listownie, śląc pod adresem: Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000, Prisztina, Kosowo;

5.2.3. Mailowo, pod adresem: support@paysera-ks.com;

5.2.4. W systemie usług internetowych danej Jednostki, na stronie www.paysera-ks.com, wypełniając formuarz (po wybraniu opcji „Napisz wiadomość“);

5.2.5. W stworzonym przez Komisję Europejską elektronicznym systemie rozpatrywania sporów, powstałych na podstawie zawieranych przez internet umów. Przed złożeniem skargi rekomendujemy kontakt z Jednostką.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. W Dziale Obsługi Klientów danej Jednostki, pod adresem: Albania, Tirana, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. Listownie, pod adresem: Albania, Tirana, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. Mailowo, pod adresem: support@paysera.al;

5.3.4. W systemie usług internetowych danej Jednostki, na stronie www.paysera.al, wypełniając formularz (po wybraniu opcji „Napisz wiadomość“);

5.3.5. W stworzonym przez Komisję Europejską elektronicznym systemie rozpatrywania sporów, powstałych na podstawie zawieranych przez internet umów. Przed złożeniem skargi rekomendujemy kontakt z Jednostką.

6. Składając roszczenie (skargę), Klient powinien wskazać:

6.1. Imię, nazwisko lub nazwę przedsiębiorstwa;

6.2. Adres Klienta;

6.3. Datę złożenia roszczenia (skargi);

6.4. Istotę roszczenia (skargi), tzn. określić jakie prawa czy uzasadnione interesy zostały naruszone;

6.5. Swoje żądania wobec danej Jednostki;

6.6. W razie konieczności, również inne dokumenty związane z roszczeniem (skargą);

6.7. Dane kontaktowe wnioskodawcy: numer telefonu lub adres e-mail;

6.8. W przypadku braku jakichkolwiek wymaganych danych, Jednostka ma prawo do żądania uzupełnienia roszczenia (skargi).

Rozpatrywanie roszczeń (skarg)

7. Otrzymane roszczenia są wpisywane do Rejestru roszczeń (skarg), w którym są wymieniane następujące potwierdzone dane:

7.1. Imię i nazwisko Klienta lub nazwa przedsiębiorstwa;

7.2. Adres, podany w roszczeniu (skardze);

7.3. Data wpłynięcia roszczenia (skargi), sposób otrzymania, imię i nazwisko pracownika, który przyjął roszczenie (skargę);

7.4. Meritum roszczenia (skargi);

7.5. Usługa, świadczona przez Jednostkę lub jej część, która jest przedmiotem skargi;

7.6. Data wystosowania odpowiedzi dla Klienta;

7.7. Ostateczny wynik rozpatrywania roszczenia (skargi) - decyzja.

8. Roszczenie (skarga) nie jest: przyjęte (-a), rejestrowane (-a) i rozpatrywane (-a), jeśli:

8.1. Roszczenie (skarga) nie spełnia wymogów, przedstawionych w punktach 5 i 6;

8.2. Przedstawione w roszczeniu (skardze) informacje są niekompletne, nieczytelne lub niezrozumiałe. Jeśli istnieje możliwość kontaktu z Klientem, odpowiedzialny pracownik Jednostki powinien zwrócić się do Klienta z prośbą o sprecyzowanie informacji.

9. Roszczenie (skarga) Klienta jest rozpatrywane (-a) zgodnie z prawem państwa, w którym znajduje się licencjonowana Jednostka Paysera, w Systemie której jest zarejestrowany Klient, zasadami poszanowania godności, rzetelności i sprawiedliwości.

10. Roszczenia (skargi) zostają rozpatrzone i udziela się odpowiedzi:

10.1. Jeśli Klient jest Użytkownikiem, Jednostka rozpatrzy pisemne roszczenie w terminie nie przekraczającym 15 (piętnastu) dni roboczych od dnia wpłynięcia skargi, za wyjątkiem przypadków, gdy z powodów niezależnych od Jednostki, ne ma możliwości dania odpowiedzi w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych. W takim przypadku Jednostka udzieli Użytkownikowi nieostatecznej odpowiedzi, wskazując powody opóźnienia i termin w ciągu którego zostanie udzielona odpowiedź. W każdym przypadku termin podania ostatecznej odpowiedzi nie przekroczy 35 (trzydziestu pięciu) dni roboczych;

10.2. Jeśli Klient nie jest Użytkownikiem, Jednostka rozpatrzy roszczenie w terminie nie przekraczającym 30 (trzydziestu) dni od dnia jego wpłynięcia, z wyjątkiem przypadków, gdy do rozpatrzenia roszczenia (skargi) są wymagane dodatkowe dokumenty czy informacje, lub gdy inne, obowiązujące Jednostkę przepisy (np.

regulaminy organizacji międzynarodowych kart płatniczych), związane ze świadczeniem Usług przewidują inne terminy.

11. Jeśli roszczenie (skarga) nie może być rozpatrzone w terminach określonych w punkcie 10 niniejszego Regulaminu, Klient zostaje powiadomiony o przyczynach i, w razie konieczności, poproszony o złożenie dodatkowych informacji. Zostaje on również powiadomiony o terminie udzielenia mu odpowiedzi na jego roszczenie (skargę).

12. Po rozpatrzeniu roszczenia (skargi) decyzja o jego (jej) zasadności zostaje udokumentowana na piśmie, tj. odpowiedź dla Klienta zostaje wystosowana na piśmie.

13. W przypadku uzanania roszczenia (skargi) za niezasadne lub decyzji o częściowym spełnieniu postawionych żądań, zostaną przedstawione motywy odmowy zaspokojenia roszczenia (skargi), wskazane inne środki obrony interesów Klienta, włącznie, lecz nie ograniczając się do dostępnych środków i praw w kwestii rozstrzygania sporów.

14. Jeśli Klient nie wskazał inaczej, odpowiedź zostanie mu przekazana tym samym kanałem, którym wpłynęło roszczenie (skarga).

15. Roszczenia (skargi) Klientów i materiały związane z ich rozpatrywaniem, dokumenty i wystosowane odpowiedzi są przechowywane nie krócej niż przez 3 (trzy) lata od dnia udzielenia Klientowi ostatecznej odpowiedzi.

Postanowienia końcowe

16. Niniejszy Regulamin jest opublikowany i dostępny na witrynie internetowej Jednostki.

17. Jeżeli decyzja Jednostki nie zadowoli Klienta, ma on prawo skorzystać z innych prawnych środków obrony swych praw, a także złożyć skargę do właściwej instytucji nadzorującej działalność Jednostki:

17.1. W sprawie „Paysera LT“, UAB:

17.1.1. Do Banku Litwy, z siedzibą pod adresem: Totorių g. 4, LT-01121 Wilno, w następujacy sposób:

17.1.1.1. Korzystając z internetowego systemu rozpatrywania sporów - Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej o nazwie „Elektroniniai valdžios vartai“;

17.1.1.2. Wypełniając formularz wniosku Użytkownika i wysyłając go pod adresem organu nadzorczego: Totorių g. 4, LT-01121 Wilno, adres e-mail: pt@lb.lt lub info@lb.lt;

17.1.1.3. Wysyłając wniosek w dowolnym formacie do organu nadzorcego Banku Litwy, pod adresem: Totorių g. 4, LT-01121 Wilno, e-mail: pt@lb.lt lub info@lb.lt.

17.2. W sprawie Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. Do Centralnego Banku Kosowa, pod adresem: Rr. Garibaldi 33, Prisztina, 10000, Kosowo, w następujący sposób:

17.2.1.1. Przez elektroniczny system rozpatrywania sporów: https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. Przesyłką pocztową, pod adresem: Rr. Garibaldi 33, Prisztina, 10000, Kosowo;

17.2.1.3. Rejestrując skargę bezpośednio w Centralnym Banku Kosowa, pod adresem: Rr. Garibaldi 33, Prisztina, 10000, Kosowo;

17.2.1.4. Faksem.

17.3. W odniesieniu do Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. do Banku Albanii pod adresem Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, w następujący sposób:

17.3.1.1. drogą pocztową na adres Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. pocztą elektroniczną na adres public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. za pośrednictwem strony internetowej https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Jeżeli nie udaje się rozstrzygnąć sporu w sposób polubowny lub innymi pozasądowymi sposobami, spór rozstrzygają sądy, zgodnie z obowiązującym w miejscu siedziby Jednostki porządkiem prawnym.

REGULAMIN SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ (SKARG) KLIENTÓW (wersja ważna do 18.03.2020)