


# 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. **Instytucja** – „Paysera LT”, UAB (kod osoby prawnej 300060819, NIP LT10001261114, adres siedziby: Pilaitės pr. 16, Wilno, Republika Litewska).
  - 3.2. **Klient** – zarejestrowana w Systemie i posiadająca Konto osoba fizyczna.
  - 3.3. **Roszczenie (skarga)** – przedłożony dla Instytucji na piśmie wniosek Klienta, w którym wskazano, że zostały naruszone prawa lub uzasadnione interesy osoby, związane ze świadczonymi przez Instytucję usługami lub zawartymi umowami i żąda się zaspokojenia roszczeń Klienta.
  - 3.4. **Rozpatrywanie roszczeń (skarg)** – działania pracowników Instytucji, obejmujące przyjmowanie, rejestrację, ustalenie istoty roszczenia (skargi), sporządzenie odpowiedzi i przedstawienie jej dla Klienta.
  - 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 dla Klienta pisemna odpowiedź na poruszone pytania i (lub) roszczenia.
  - 3.7. **Użytkownik** – osoba fizyczna (prywatna), która korzysta z usług Instytucji w celach nie związanych z jego działalnością biznesową, handlową lub zawodową.
4. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania, gdy:
  - 4.1. ujęta w roszczeniu (skardze) Klienta działalność Instytucji nie jest regulowana specjalnymi ustawami i nie podlega nadzorowi Banku Litwy , lub
  - 4.2. Instytucja nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie działalności ujętej w roszczeniu (skardze) Klienta.

## SKŁADANIE ROSZCZEŃ (SKARG)

5. Klient może złożyć roszczenie (skargę) w następujący sposób:

5.1. w Dziale Obsługi Klienta Instytucji pod adresem: Pilaitės pr. 16, LT-04352, Wilno, po wypełnieniu roszczenia (skargi) i wręczeniu jej dla pracownika;

5.2. listownie, na adres: Pilaitės pr. 16, LT-04352, Wilno;

5.3. pocztą elektroniczną na adres: [pomoc@paysera.pl](mailto:pomoc@paysera.pl);

5.4. w systemie usług internetowych Instytucji [www.paysera.com](http://www.paysera.com), po wypełnieniu formularza zapytania (wybór zakładki „Napisz wiadomość”);

5.5. na elektronicznej platformie rozstrzygania sporów .

5.5.1. Przed złożeniem roszczenia w platformie internetowego rozstrzygania sporów zalecamy kontakt z Instytucją.

6. Składający 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 osoby zostały naruszone;

6.5. swoje żądania wobec Instytucji;

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

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

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

## ROZPATRYWANIE ROSZCZEŃ (SKARG)

7. Otrzymane roszczenia są rejestrowane w Rejestrze roszczeń (skarg), w którym zostają zapisane następujące potwierdzone dane:

7.1. imię, nazwisko Klienta lub nazwa przedsiębiorstwa;

7.2. podany w roszczeniu (skardze) adres;

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

7.4. streszczenie istoty roszczenia (skargi);

7.5. usługę Instytucji lub jej część, która jest przedmiotem skargi;

7.6. datę wystosowania odpowiedzi dla Klienta;

7.7. ostateczny wynik rozpatrywania roszczenia (skargi) (decyzja).

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

8.1. roszczenie (skarga) nie spełnia wymogów punktów 5 i 6 rozdziału II;

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

9. Roszczenie (skarga) Klienta jest rozpatrywane (-a) zgodnie z prawem Republiki Litewskiej, zasadami poszanowania godności, rzetelności i sprawiedliwości.

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

10.1. Jeśli Klient jest Użytkownikiem, Instytucja rozpatrzy pisemne roszczenie w terminie nie przekraczającym 15 (piętnastu) dni roboczych od dnia wpłynięcia skargi do Instytucji, za wyjątkiem przypadków, gdy z powodów niezależnych od Instytucji nie ma możliwości podać odpowiedź w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych. W takim wypadku Instytucja podaje dla użytkownika nie ostateczną odpowiedź, wskazując powody opóźnienia i termin w ciągu którego zostanie podana odpowiedź. W każdym wypadku termin podania ostatecznej odpowiedzi nie przekroczy 35 (trzydziestu pięciu) dni roboczych;

10.2. Jeśli Klient nie jest Użytkownikiem, Instytucja rozpatrzy roszczenie w terminie nie przekraczającym 30 (trzydziestu) dni od dnia wpłynięcia do Instytucji, z wyjątkiem przypadków, gdy do rozpatrzenia roszczenia (skargi) są wymagane dodatkowe dokumenty czy informacje, lub inne związane z świadczeniem Usług i obowiązujące dla Instytucji przepisy (np. regulaminy organizacji międzynarodowych kart płatniczych) 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. Klient zostaje powiadomiony, kiedy zostanie udzielona odpowiedź na jego roszczenie (skargę).

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

13. W udzielonej dla Klienta odpowiedzi, że jego roszczenie (skarga) nie jest zasadne lub zostanie spełnione częściowo, zostaną przedstawione motywy odmowy spełnienia roszczenia (skargi), wskazane inne środki obrony interesów Klienta, włącznie, lecz nie ograniczając się do dostępnych środków i praw rozstrzygania sporów.

14. Odpowiedź dla Klienta zostaje wystosowana tym samym kanałem, którym wpłynęło roszczenie (skarga), jeśli Klient nie wskazał inaczej.

15. Roszczenia (skargi) Klientów i materiały związane z ich rozpatrywaniem, dokumenty i wystosowana dla Klienta odpowiedź są przechowywane nie krócej niż przez 3 lata od dnia wystosowania ostatecznej odpowiedzi dla Klienta.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

17. Jeżeli decyzja Paysera nie zadowoli Klienta, Klient ma prawo skorzystać z prawnych środków obrony swych praw, a także złożyć skargę do Banku Litwy zgodnie z procedurą ustaloną przez Ustawę Banku Litwy, Ustawę o ochronie praw konsumenta, a także zasady procedury pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, zatwierdzone uchwałą zarządu Banku Litwy 26 stycznia 2012 roku, następującymi sposobami:

17.1. Przez elektroniczne narzędzie rozstrzygania sporów „Elektroniniai valdžios vartai”;

17.2. Wypełniając Formularz kontaktowy użytkownika  i wysyłając go do Rady Nadzorczej Banku Litwy przy ulicy Žirmūnų 151, LT-09128 Wilno, e-mail pt@lb.lt lub info@lb.lt;

17.3. Składając wniosek w dowolnej formie do Rady Nadzorczej Banku Litwy przy ulicy Žirmūnų 151, LT-09128 Wilno, e-mail pt@lb.lt lub info@lb.lt.

18. Jeżeli nie udaje się rozstrzygnąć sporu w sposób polubowny lub innymi pozasądowymi sposobami rozstrzygnięcia sporów, spór rozstrzygają sądy zgodnie z przewidzianym przez prawo porządkiem, według miejsca siedziby Paysera.

