Marrëveshja e përditësuar hyri në fuqi: 18-03-2022

Rregullat e Paraqitjes dhe Përpunimit të Pretendimeve të Klientëve (Ankesa)

Dispozitat e përgjithshme

1. Rregullat e Paraqitjes dhe Përpunimit të Pretendimeve të Klientëve (Ankesat) (këtu të referuar si Rregullat) përcaktojnë kërkesat për paraqitjen, përpunimin dhe përgjigjen ndaj pretendimeve të Klientit (ankesave).

2. Qëllimi i Rregullave është që të organizojë proçesin e administrimit të pretendimeve (ankesave) të Klientit në një mënyrë të drejtë, efikase dhe të duhur.

3. Termat e Përgjithshme:

3.1. **Institucioni** - një kompani e liçensuar nga Paysera, e cila ka regjistruar Klientin në Sistem

3.2. **Klienti** - një person (individ) që është regjistruar në Sistem dhe ka krijuar një Llogari.

3.3. **Pretendim (ankesë)** - një kërkesë me shkrim e paraqitur nga një Klient pranë Institucionit, ku Klienti përcakton që të drejtat, ose interesat legjitime të personit lidhur me shërbimet e ofruara nga Institucioni, ose marrëveshjet e lidhura janë shkelur dhe kërkon përmbushjen e kërkesave të tyre.

3.4. **Analizimi i Pretendimeve (ankesave)** - aktiviteti i punonjësve të Institucionit, përfshirë pranimin dhe regjistrimin e pretendimeve (ankesave), përcaktimin e çështjes, përgatitjen e një përgjigje dhe paraqitjen tek një Klient.

3.5. **Regjistri i Pretendimeve (ankesave)** - një ditar, ku janë regjistruar të gjitha pretendimet (ankesat) e Klientëve të marra direkt me postë, email ose përmes instrumenteve elektronike të tjera nga Klientët.

3.6. **Përgjigjia** - përgjigje me shkrim për pyetjet, ose kërkesat e një Klienti.

3.7. **Përdoruesi** - një person (individ) që përdor shërbimet e Institucionit për qëllime që janë jashtë aktivietit tregtar të tij të biznesit, ose profesional.

3.8. **Sistemi** – një zgjidhje softuerike në faqet web në pronësi të Paysera, e cila është zhvilluar nga Paysera dhe përdoret për të ofruar shërbime Paysera .

4. Dispozitat nuk do të zbatohen kur:

4.1. aktivitetet e Institucionit përkatës të paraqitura në pretendimin (ankesën) e Klientit nuk rregullohen me ligje të veçanta dhe nuk mbikëqyren nga një autoritet rregullator (mbikëqyrës), ose

4.2. institucioni nuk është përgjegjës për ekzekutimin e aktivitetit të paraqitur në pretendimin (ankesën) e Klientit.

Paraqitja e pretendimeve (ankesave)

5. Klienti mund të paraqesë një pretendim (ankesë) te kompania e liçensuar Paysera, e cila i regjistroi në Sistem sipas mënyrave më poshtë:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. në zyrën e Shërbimit ndaj Klientit të Institucionit, në Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. me postë te Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. me email support@paysera.com;

5.1.4. përmes sistemit të shërbimit online të Institucionit www.paysera.com, duke plotësuar formularin e pretendimeve (selekto opsionin "Dërgo mesazhin");

5.1.5. përmes sistemit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për kontratat online, të vendosur nga Komisioni Europian. Rekomandohet të kontaktoni Institucionin, përpara se të paraqisni një pretendim në sistemin elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. në zyrën e Shërbimit ndaj Klientit të Institucionit, në Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.2. me postë tek Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.3. me email tek support@paysera-ks.com;

5.2.4. përmes sistemit të shërbimit online të Institucionit www.paysera-ks.com, duke plotësuar formularin e pretendimeve (selekto opsionin "Dërgo mesazhin");

5.2.5. përmes sistemit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për kontratat online, të vendosur nga Komisioni Europian. Rekomandohet të kontaktoni Institucionin, përpara se të paraqisni një pretendim në sistemin elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. në qendrën e Shërbimit të Kujdesit ndaj Klientit të Institucionit, në Njësia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë, Tirana, Albania;

5.3.2. me postë, Njësia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë, Tirana, Albania;

5.3.3. me email tek support@paysera.al;

5.3.4. përmes sistemit të shërbimit online të Institucionit www.paysera.al, duke plotësuar formularin e pretendimeve (selekto opsionin "Dërgo mesazhin");

5.3.5. përmes sistemit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve për kontratat online, të vendosur nga Komisioni Europian. Rekomandohet të kontaktoni Institucionin përpara se të paraqisni një pretendim në sistemin elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

6. Në pretendimin (ankesën) e tij, Klienti duhet të specifikojë:

6.1. emër, mbiemër, ose emrin e kompanisë;

6.2. adresa e Klientit;

6.3. data e paraqitjes së pretendimit (ankesës);

6.4. thelbi i pretendimit (ankesës), d.m.th. të drejtat e personit, ose interesat legjitime të cilat janë shkelur;

6.5. pretendimet e Klientit ndaj Institucionit;

6.6. dokumente të tjera të disponueshme në lidhje me pretendimin (ankesën), nëse nevojiten;

6.7. kontaktet e aplikantit: numër telefoni, ose adresa email;

6.8. Nëse të paktën një prej kushteve të kërkuara mungon, Institucioni ka të drejtë të kërkojë nga Klienti që të përfundojë pretendimin (ankesën).

Përpunimi i pretendimeve (ankesave)

7. Pretendimet e pranuara regjistrohen në Regjistrin e pretendimeve (ankesave), i cili duhet të përfshijë të dhënat e verifikuara si në vijim:

7.1. emër, mbiemër, ose emrin e kompanisë së Klientit;

7.2. adresën e përcaktuar tek pretendimi (ankesa);

7.3. data dhe mënyra e dorëzimit të pretendimit (ankesës), emri i punonjësit që ka pranuar pretendimin;

7.4. një përmbledhje e pretendimit (ankesës);

7.5. shërbimi i institucionit, ose një pjesë e tij, subjekt i pretendimit (ankesës);

7.6. data e përgjigjes ndaj Klientit;

7.7. rezultati përfundimtar (vendimi) i shqyrtimit të pretendimit (ankesës).

8. Pretendimi (ankesa) nuk duhet të pranohet ose përpunohet, nëse:

8.1. pretendimi (ankesa) nuk përputhet me kërkesat e përcaktuara në nenet 5 dhe 6;

8.2. paraqitet informacion i paplotë, i palexueshëm ose i paqartë në pretendim (ankesë). Punonjësi përgjegjës i Institucionit duhet t'i kërkojë Klientit që të sqarojë informacionin, nëse është e mundur.

9. Pretendimi (ankesa) i Klientit do të përpunohet në përputhje me nenet e ligjit të shtetit të kompanisë së liçensuar Paysera që ka regjistruar Klientin në Sistem dhe parimet e respektimit të personit, integritetit dhe drejtësisë.

10. Pretendimet (ankesat) përpunohen dhe përgjigjet do të ofrohen sipas urdhërit në vijim:

10.1. nëse Klienti është Përdorues, Institucioni do të hetojë pretendimin, jo më vonë se brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve të punës nga data e pranimit të tij nga Institucioni, përveç rasteve kur përgjigja nuk mund të ofrohet brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve të punës për arsye jashtë kontrollit të tij. Në këtë rast se Institucioni do t'i ofrojë Përdoruesit një përgjigje të përkohshme, duke përcaktuar arsyen e vonesës dhe afatin kohor të një përgjigjie përfundimtare. Sidoqoftë, afati i fundit për dorëzimin e përgjigjes përfundimtare nuk do të kalojë 35 (tridhjetë e pesë) ditë pune;

10.2. nëse Klienti nuk është Përdorues, Institucioni do të shqyrtojë pretendimin, jo më vonë se brenda 30 ditëve, nga data e dorëzimit në zyrat e Institucionit, përveç rasteve kur shqyrtimi i pretendimit (ankesës) kërkon dokumente të tjera, ose informacion, ose në rastet kur akte të tjera të detyrueshme për Institucionin, lidhur me ofrimin e Shërbimeve (si rregullat të kartës së pagesave të organizatave ndërkombëtare) përcaktojnë një afat kohor të ndryshëm.

11. Nëse një pretendim (ankesë) nuk mund të hetohet brenda periudhës së përmendur në klausolën 10 të Rregullave aktuale, Klienti duhet të informohet për arsyen dhe do t'i kërkohet informacion shtesë nëse nevojitet. duke përcaktuar periudhën kur do të sigurohet përgjigjia ndaj pretendimit (ankesën) e tij.

12. Pas shqyrtimit të pretendimit (ankesës), vendimi për arsyeshmërinë e tij paraqitet me shkrim, d.m.th. Klientit i dërgohet një përgjigje me shkrim.

13. Kur pretendimi (ankesa) i një Klienti nuk është me bazë, ose është pjesërisht, Klientit do t'i dërgohet një përgjigje me arsyen e refuzimit të pretendimit (ankesës) dhe duke përcaktuar edhe mjetet juridike të tjera, përfshirë, pa u kufizuar në mundësinë dhe të drejtën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes.

14. Përgjigja ndaj Klientit do të dërgohet me të njëjtën mënyrë sikurse është përfituar pretendimi (ankesa), përveç nëse përcaktohet ndryshe nga Klienti.

15. Pretendimet (ankesat) e Klientit, materialet, dokumentet që lidhen me shqyrtimin e këtyre pretendimeve (ankesave) dhe përgjigjia e dërguar tek Klienti do të ruhen për më pak se 3 (tre) vite si përgjigje zyrtare ndaj Klientit.

Dispozitat përfundimtare

16.Këto Rregulla janë publikuar në faqen web të Institucionit.

17. Nëse një Klient nuk është i kënaqur me vendimin e Institucionit, Klienti do të ketë të drejtën të ndjekë metoda ligjore të tjera dhe të paraqesë një pretendim në Institucionin përgjegjës, që mbikqyr aktivitetin :

17.1. Regarding Paysera LT, UAB:

17.1.1. te banka e Lituanisë, në Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, sipas mënyrave më poshtë:

17.1.1.1. përmes instrumentit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve "E-Government Gateway";

17.1.1.2. duke plotësuar formularin e pretendimit të Përdoruesit dhe duke e dërguar atë te Autoriteti Mbikqyrës i Bankës së Lituanisë, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt;

17.1.1.3. duke aplikuar një formular pa pagesë për Autoritetin Mbikqyrës së Bankës së Lituanisë, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt.

17.2. Lidhur me Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. te Banka Qendrore e Kosovës, me seli Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, në mënyrat më poshtë:

17.2.1.1. përmes instrumentit elektronik të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. me postë në Rr. Garibaldi 33, Prishtinë, 10000, Kosovë;

17.2.1.3. duke regjistruar pretendimin në Bankën Qendrore të Kosovës në Rr. Garibaldi 33, Prishtinë, 10000, Kosovë;

17.2.1.4. me faks.

17.3. Për sa i përket Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. pranë Bankës së Shqipërisë në adresën Selia Qendrore Nr. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", Nr. 1, Tiranë, Shqipëri, në mënyrat e mëposhtme:

17.3.1.1. me anë të postës në adresën Selia Qendrore Nr. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", Nr. 3, Tiranë, Shqipëri;

17.3.1.2. nëpërmjet postës elektronike në public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. duke vizituar https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Nëse mosmarrëveshja nuk zgjidhet miqësisht, ose përmes instrumenteve të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve jashtë gjykate, mosmarrëveshja zgjidhet në gjykatë, në varësi të selisë së Institucionit siç parashikohet në proçedurën e përcaktuar nga ligji.

Rregullat e Paraqitjes dhe Përpunimit të Pretendimeve të Klientëve (Ankesa) (të vlefshme deri në 18.03.2022)