Оновлений договір набув чинності: 18-03-2022

Правила подання та розгляду претензій (скарг) клієнтів

Загальні положення

1. Правила подання та розгляду претензій (скарг) клієнтів (далі - Правила) визначають вимоги до подання та розгляду претензій (скарг) Клієнтів, а також надання відповіді Клієнтам.

2. Мета Правил - організувати процес обробки претензій (скарг) Клієнтів справедливим, ефективним і належним чином.

3. Терміни, що використовуються в Правилах:

3.1. **Установа** – ліцензоване представництво Paysera, яке зареєструвало Клієнта в Системі.

3.2. **Клієнт** — фізична особа, яка зареєструвалася в Системі і створила Обліковий запис.

3.3. **Претензія (скарга)** – письмове звернення Клієнта до Установи, в якому зазначається, що порушено права або законні інтереси особи, пов'язані з наданням послуг Установи або укладеними з Установою договорами, та містить прохання задовольнити вимоги Клієнта.

3.4. **Розгляд претензій (скарг)** – діяльність співробітників Установи, що включає прийом і реєстрацію претензій (скарг), встановлення суті претензій (скарг), а також підготовку та надання відповіді Клієнту.

3.5. **Реєстраційний журнал претензій (скарг)** —журнал, в якому реєструються претензії (скарги) Клієнта, отримані безпосередньо від Клієнта, поштою, електронною поштою або іншими електронними засобами.

3.6. **Відповідь** – надана Клієнту письмова відповідь на поставлені ним питання та (або) висунуті ним вимоги.

3.7. **Користувач** — фізична (приватна) особа, яка користується послугами Установи в цілях, не пов'язаних з торгівлею, бізнесом чи професійною діяльністю особи.

3.8. **Система** – програмне рішення на сайтах, що належать Paysera, що розроблене та використовується Paysera для надання своїх послуг.

4. Правила не застосовуються в наступних випадках:

4.1. вказана в претензії (скарзі) Клієнта діяльність Установи не регулюється спеціальними законами та не контролюється наглядовими органами, або

4.2. Установа не несе відповідальності за здійснення діяльності, зазначеної в претензії (скарзі) Клієнта.

Подання претензій (скарг)

5.Клієнт може пред'явити претензію (скаргу) ліцензованому представництву Paysera, яке зареєструвало його в Системі, наступними способами:

5.1.«Paysera LT», UAB:

5.1.1. В Центрі обслуговування клієнтів Установи за адресою «Paysera LT», UAB, пр. Pilaitės 16, LT-04352, Вільнюс;

5.1.2. поштою (адреса: «Paysera LT», UAB, пр. Pilaitės 16, LT-04352, Вільнюс);

5.1.3. електронною поштою (адреса: dopomoga@paysera.ua);

5.1.4. в системі інтернет-послуг Установи www.paysera.lt, заповнивши форму запиту (вибравши розділ «Написати повідомлення»);

5.1.5. в електронній системі Європейської Комісії , створеної для вирішення спорів, пов'язаних із укладеними по інтернету договорами . Перед поданням скарги в електронній системі вирішення спорів рекомендується звернутися до Установи.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. В Центрі обслуговування клієнтів Установи за адресою Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Приштина, Косово;

5.2.2. поштою (адреса: Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Приштина, Косово);

5.2.3. електронною поштою (адреса: support@paysera-ks.com);

5.2.4. в системі інтернет-послуг Установи www.paysera-ks.com , заповнивши форму запиту (вибравши розділ «Написати повідомлення»);

5.2.5. в електронній системі Європейської Комісії , створеної для вирішення спорів, пов'язаних із укладеними по інтернету договорами . Перед поданням скарги в електронній системі вирішення спорів рекомендується звернутися до Установи.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. В Центрі обслуговування клієнтів Установи за адресою Албанія, Тирана, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. поштою (адреса: Албанія, Тирана, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë);

5.3.3. електронною поштою (адреса: support@paysera.al);

5.3.4. в системі інтернет-послуг Установи www.paysera.al, заповнивши форму запиту (вибравши розділ «Написати повідомлення»);

5.3.5. в електронній системі Європейської Комісії , створеної для вирішення спорів, пов'язаних із укладеними по інтернету договорами . Перед поданням скарги в електронній системі вирішення спорів рекомендується звернутися до Установи.

6. При поданні претензії (скарги) Клієнт повинен:

6.1. вказати ім'я, прізвище або назву компанії;

6.2. вказати адресу Клієнта;

6.3. вказати дату подання претензії (скарги);

6.4. викласти суть претензії (скарги), тобто вказати, які права або законні інтереси особи було порушено;

6.5. викласти свої вимоги до Установи;

6.6. надати інші наявні документи, пов'язані з претензією (скаргою), якщо це необхідно;

6.7. вказати контактні дані заявника: номер телефону або адресу ел. пошти;

6.8. Якщо належним чином не заповнено хоча б один із обов'язкових пунктів, Установа має право попросити Клієнта доповнити претензію (скаргу).

Розгляд претензій (скарг)

7. Отримані претензії реєструються в Реєстраційному журналі претензій (скарг), у якому містяться такі підтверджені дані:

7.1. ім'я, прізвище Клієнта або назва компанії;

7.2. вказана у претензії (скарзі) адреса;

7.3. дата та спосіб отримання претензії (скарги), а також ім'я та прізвище співробітника, який прийняв претензію (скаргу);

7.4. стисло викладена суть претензії (скарги);

7.5. послуга Установи або її частина, що є предметом скарги;

7.6. дата надання відповіді Клієнту;

7.7. остаточний результат (рішення) розгляду претензії (скарги).

8. Претензія (скарга) не приймається, не реєструється і не розглядається, якщо:

8.1. претензія (скарга) не відповідає вимогам пунктів 5 та 6;

8.2. інформація, що міститься в претензії (скарзі), неповна, нерозбірлива або незрозумілого змісту. По можливості, відповідальний співробітник Установи повинен попросити Клієнта уточнити інформацію.

9. Претензія (скарга) Клієнта розглядається відповідно до законодавства країни ліцензованого представництва Paysera, яке зареєструвало Клієнта в Системі, та принципів чесності, справедливості та поваги до особи.

10. Претензії (скарги) розглядаються та відповіді на них надаються в наступному порядку:

10.1. якщо Клієнт є Користувачем, Установа розгляне претензію протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дня її отримання Установою, за винятком випадків, коли Установа не може надати відповідь протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з незалежних від неї причин. В такому разі Установа надає Користувачеві

неостаточну відповідь і вказує причину затримки, а також термін, в який буде надана остаточна відповідь. У будь-якому разі термін надання остаточної відповіді не повинен перевищувати 35 (тридцять п'ять) робочих днів;

10.2. якщо Клієнт не є Користувачем, Установа розгляне претензію протягом 30 (тридцяти) днів з дня її отримання Установою, за винятком випадків, коли для розгляду претензії (скарги) необхідні додаткові документи або інформація, або інші обов'язкові для Установи акти, пов'язані з наданням Послуг (наприклад, правила міжнародних організацій платіжних карт) передбачають інші терміни.

11.Якщо претензія (скарга) не може бути розглянута у строки, зазначені у пункті 10 цих Правил, Установа повідомляє Клієнта про причини та за необхідності просить надати додаткову інформацію, вказуючи дату надання відповіді на його претензію (скаргу).

12. Після розгляду претензії (скаргу) рішення щодо її обґрунтованості оформляється письмово, тобто, Клієнту надається письмова відповідь.

13. Якщо претензія (скарга) Клієнта не задовольняється або задовольняється частково, у відповіді, що надається Клієнту, вказуються причини такого рішення, а також інші заходи щодо захисту інтересів Клієнта, включаючи, але не обмежуючись можливими способами вирішення спорів та правами на їх врегулювання.

14. Відповідь Клієнту надається тим же каналом, за яким була отримана претензія (скарга), якщо тільки Клієнт не вказав інший канал отримання відповіді.

15. Претензії (скарги) Клієнтів та пов'язані з їх розглядом матеріали, документи та надана Клієнту відповідь зберігаються не менше 3 (трьох) років з дня надання Клієнту остаточної відповіді.

Заключні положення

16. Дані Правила знаходяться у відкритому доступі на сайті Установи.

17. Якщо Клієнта не задовольнить прийняте Установою рішення, він має право скористатися іншими правовими способами захисту своїх інтересів та звернутися зі скаргою до відповідного органу, що здійснює нагляд за діяльністю Установи:

17.1. Щодо «Paysera LT», UAB:

17.1.1. в Банк Литви (адреса: вул. Totorių 4, LT-01121 Вільнюс) наступними способами:

17.1.1.1. через електронну систему розгляду спорів «Elektroniniai valdžios vartai»;

17.1.1.2. заповнивши форму звернення споживача та надіславши її до Служби з нагляду Банку Литви за адресою: вул. Totorių 4, LT-01121 Вільнюс, ел. пошта pt@lb.lt або info@lb.lt;

17.1.1.3. подавши заяву у довільній формі до Служби з нагляду Банку Литви, вул. Totorių 4, LT-01121 Вільнюс, ел. пошта pt@lb.lt або info@lb.lt.

17.2. Щодо Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. в Центральний банк Косово (адреса: Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово) наступними способами:

17.2.1.1. через електронну систему розгляду спорів https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. поштою (адреса: Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово);

17.2.1.3. зареєструвавши скаргу у Центральному банку Косово (адреса: Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово);

17.2.1.4. факсом.

17.3. Щодо Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. до Банку Албанії за адресою: Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, наступними способами:

17.3.1.1. поштою за адресою: Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. електронною поштою на адресу: public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. перейшовши за посиланням: https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Якщо не вдалося вирішити спір мирним шляхом або іншими позасудовими способами, спір в установленому законом порядку вирішують суди за місцем реєстрації Установи.