Обновленный договор вступил в силу: 18-03-2022

Правила предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) клиентов

Общие положения

1. Правила предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) Клиентов (далее – Правила) определяют требования к предъявлению и рассмотрению претензий (жалоб) Клиентов, а также предоставлению им ответа.

2. Цель Правил – организовать процесс обработки претензий (жалоб) Клиентов справедливым, эффективным и должным образом.

3. Используемые в Правилах понятия:

3.1. **Учреждение** – лицензированное представительство Paysera, зарегистрировавшее Клиента в Системе.

3.2. **Клиент** — физическое лицо, которое зарегистрировалось в Системе и создало Учетную запись.

3.3. **Претензия (жалоба)** – письменное обращение Клиента в Учреждение, в котором указывается, что нарушены права или законные интересы лица, связанные с предоставлением услуг Учреждения или заключенными с Учреждением договорами, и есть просьба удовлетворить требования Клиента.

3.4. **Рассмотрение претензий (жалоб)** – деятельность сотрудников Учреждения, включающая в себя прием и регистрацию претензий (жалоб), установление сути претензий (жалоб), а также подготовку и предоставление ответа Клиенту.

3.5. **Регистрационный журнал претензий (жалоб)** – журнал, в котором регистрируются претензии (жалобы), полученные от Клиентов напрямую, по почте, электронной почте или другими электронными способами.

3.6. **Ответ** – предоставленный Клиенту в письменном виде ответ на поставленные им вопросы и (или) выдвинутые им требования.

3.7. **Пользователь** – физическое (частное) лицо, которое пользуется услугами Учреждения в целях, не связанных с торговлей, бизнесом или профессиональной деятельностью лица.

3.8. **Система** – программное решение на принадлежащих Paysera сайтах, развиваемое и используемое Paysera для предоставления своих услуг.

4. Правила не применяются в следующих случаях:

4.1. указанная в претензии (жалобе) Клиента деятельность Учреждения не регулируется специальными законами и не контролируется надзорными органами, или

4.2. Учреждение не несет ответственность за осуществление деятельности, указанной в претензии (жалобе) Клиента.

Предъявление претензий (жалоб)

5. Клиент может предъявить претензию (жалобу) лицензированному представительству Paysera, которое зарегистрировало его в Системе, следующими способами:

5.1.«Paysera LT», UAB:

5.1.1. В Центре обслуживания клиентов Учреждения по адресу «Paysera LT», UAB, пр. Pilaitės 16, LT-04352, Вильнюс;

5.1.2. по почте (адрес: «Paysera LT», UAB, пр. Pilaitės 16, LT-04352, Вильнюс);

5.1.3. по электронной почте (адрес: podderzhka@paysera.com);

5.1.4. в системе интернет-услуг Учреждения www.paysera.lt, заполнив форму запроса (выбрать раздел «Написать сообщение»);

5.1.5. в электронной системе Европейской Комиссии , созданной для решения споров, связанных с заключенными по интернету договорами . Перед подачей жалобы в электронной системе решения споров рекомендуется обратиться в Учреждение.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. В Центре обслуживания клиентов Учреждения по адресу Rr. Luan Haradinaj H21/8 nr 4, Приштина, Косово;

5.2.2. по почте (адрес: Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Приштина, Косово);

5.2.3. по электронной почте (адрес: support@paysera-ks.com);

5.2.4. в системе интернет-услуг Учреждения www.paysera-ks.com , заполнив форму запроса (выбрать раздел «Написать сообщение»);

5.2.5. в электронной системе Европейской Комиссии , созданной для решения споров, связанных с заключенными по интернету договорами . Перед подачей жалобы в электронной системе решения споров рекомендуется обратиться в Учреждение.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. в Центре обслуживания клиентов Учреждения по адресу Албания, Тирана, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. по почте (адрес: Албания, Тирана, Njesia Administrative Nr. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë);

5.3.3. по электронной почте (адрес: support@paysera.al);

5.3.4. в системе интернет-услуг Учреждения www.paysera.al, заполнив форму запроса (выбрать раздел «Написать сообщение»);

5.3.5. в электронной системе Европейской Комиссии , созданной для решения споров, связанных с заключенными по интернету договорами . Перед подачей жалобы в электронной системе решения споров рекомендуется обратиться в Учреждение.

6. При предъявлении претензии (жалобы) Клиент должен:

6.1. указать имя, фамилию или название компании;

6.2. указать адрес Клиента;

6.3. указать дату предъявления претензии (жалобы);

6.4. изложить суть претензии (жалобы), т. е. указать, какие права или законные интересы лица были нарушены;

6.5. изложить свои требования к Учреждению;

6.6. предоставить другие имеющиеся документы, связанные с претензией (жалобой), если это необходимо;

6.7. указать контактные данные заявителя: номер телефона или адрес эл. почты;

6.8. Если должным образом не заполнен хотя бы один из обязательных пунктов, Учреждение имеет право попросить Клиента дополнить претензию (жалобу).

Рассмотрение претензий (жалоб)

7. Полученные претензии регистрируются в Регистрационном журнале претензий (жалоб), в котором содержатся следующие подтвержденные данные:

7.1. имя, фамилия Клиента или название компании;

7.2. указанный в претензии (жалобе) адрес;

7.3. дата и способ получения претензии (жалобы), а также имя и фамилия принявшего претензию (жалобу) сотрудника;

7.4. кратко изложенная суть претензии (жалобы);

7.5. услуга Учреждения или ее часть, которая является предметом жалобы;

7.6. дата предоставления ответа Клиенту;

7.7. окончательный результат (решение) рассмотрения претензии (жалобы).

8. Претензия (жалоба) не принимается, не регистрируется и не рассматривается, если:

8.1. претензия (жалоба) не соответствует требованиям пунктов 5 и 6;

8.2. содержащаяся в претензии (жалобе) информация является неполной, неразборчивой или непонятной. По возможности, ответственный сотрудник Учреждения должен попросить Клиента уточнить информацию.

9. Претензия (жалоба) Клиента рассматривается в соответствии с законодательством страны лицензированного представительства Paysera, которое зарегистрировало Клиента в Системе, и принципами честности, справедливости и уважения к личности.

10. Претензии (жалобы) рассматриваются и ответы на них предоставляются в следующем порядке:

10.1. если Клиент является Пользователем, Учреждение рассмотрит претензию в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее получения Учреждением, за исключением случаев, когда Учреждение не может предоставить ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней по независящим от него причинам. В таком случае Учреждение предоставляет Пользователю неокончательный ответ и указывает причину задержки, а также срок, в который будет предоставлен окончательный ответ. В любом случае срок предоставления окончательного ответа не должен превышать 35 (тридцати пяти) рабочих дней;

10.2. если Клиент не является Пользователем, Учреждение рассмотрит претензию в течение 30 (тридцати) дней со дня ее получения Учреждением, за исключением случаев, когда для рассмотрения претензии (жалобы) необходимы дополнительные документы или информация, или другие обязательные для Учреждения акты, связанные с предоставлением Услуг (например, правила международных организаций платежных карт) предусматривают иные сроки.

11. Если претензия (жалоба) не может быть рассмотрена в сроки, указанные в пункте 10 данных Правил, Учреждение уведомляет Клиента о причинах и при необходимости просит предоставить дополнительную информацию, указывая дату предоставления ответа на его претензию (жалобу).

12. После рассмотрения претензии (жалобы) решение относительно ее обоснованности оформляется в письменном виде, т. е. Клиенту предоставляется письменный ответ.

13. Если претензия (жалоба) Клиента не удовлетворяется или удовлетворяется частично, в предоставляемом Клиенту ответе указываются мотивы такого решения, а также иные меры по защите интересов Клиента, включая, но не ограничиваясь возможными способами решения споров и правами на их урегулирование.

14. Ответ Клиенту предоставляется по тому же каналу, по которому была получена претензия (жалоба), если только Клиент не указал иной канал получения ответа.

15. Претензии (жалобы) Клиентов и связанные с их рассмотрением материалы, документы и предоставленный Клиенту ответ хранятся не меньше 3 (трех) лет со дня предоставления Клиенту окончательного ответа.

Заключительные положения

16. Данные Правила находятся в открытом доступе на сайте Учреждения.

17. Если Клиента не удовлетворит принятое Учреждением решение, он вправе воспользоваться другими правовыми способами защиты своих интересов и обратиться с жалобой в соответствующий орган, который следит за деятельностью Учреждения:

17.1. Касательно «Paysera LT», UAB:

17.1.1. в Банк Литвы (адрес: ул. Totorių 4, LT-01121 Вильнюс) следующими способами:

17.1.1.1. через электронную систему рассмотрения споров «Elektroniniai valdžios vartai»;

17.1.1.2. заполнив форму обращения потребителя и отправив ее в Службу по надзору Банка Литвы по адресу: ул. Totorių 4, LT-01121 Вильнюс, эл. почта pt@lb.lt или info@lb.lt;

17.1.1.3. подав заявление в свободной форме в Службу по надзору Банка Литвы, ул. Totorių 4, LT-01121 Вильнюс, эл. почта pt@lb.lt или info@lb.lt.

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

17.2.1. в Центральный банк Косово (адрес: Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово) следующими способами:

17.2.1.1. через электронную систему рассмотрения споров https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. по почте (адрес: Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово);

17.2.1.3. зарегистрировав жалобу в Центральном банке Косово (адрес: Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово);

17.2.1.4. по факсу.

17.3. В отношении Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. в Банк Албании по адресу: Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, следующими способами:

17.3.1.1. по почте по адресу: Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. по электронной почте: public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. на интернет-сайте по адресу: https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Если не удалось решить спор мирным путем или другими несудебными способами, спор в установленном законом порядке решают суды по месту регистрации Учреждения.

Правила предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) клиентов (версия действительна до 18.03.2022)