Актуализираното споразумение влиза в сила на: 18/03/2022

Правила за жалби (оплаквания) на Клиенти – подаване и разглеждане

Общи разпоредби

1. Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания) на Клиенти (наричани по-долу "Правилата") определят изискванията за подаване, обработване и отговаряне на жалби (оплаквания) на Клиенти.

2. Целта на Правилата е да организира процеса по управление на жалби (оплаквания) на Клиенти по справедлив, ефективен и подходящ начин.

3. Общи условия:

3.1. **Институция** – лицензирана компания на Paysera, която е регистрирала Клиента в системата.

3.2. **Клиент** – физическо лице, което се е регистрирало в Системата и има открита сметка.

3.3. **Жалба (оплакване)** – писмено искане, подадено от Клиент към Институцията, в което Клиентът посочва, че правата или законните му интереси, свързани с услугите, предоставени от Институцията или сключените споразумения, са били нарушени, и отправя искане за изпълнение на неговите изисквания.

3.4. **Разглеждане на жалби (оплаквания)** – дейността на служителите на Институцията, включително приемане и регистриране на жалби (оплаквания), определяне на проблема, подготвяне на отговор и предоставянето му на Клиента.

3.5. **Регистър на жалби (оплаквания)** – дневник, в който са регистрирани всички жалби (оплаквания) на Клиенти, получени директно от Клиентите по пощата, по електронна поща или чрез други електронни средства.

3.6. **Отговор** – писмен отговор на въпросите и/или исканията на Клиента.

3.7. **Потребител** – физическо лице, което използва услугите на Институцията за цели, които са извън неговата търговска, бизнес или професионална дейност.

3.8. **Система** – софтуерно решение на уебсайтове, собственост на Paysera, което е разработено от Paysera и се използва за предоставяне на услуги на Paysera.

4. Разпоредбите не се прилагат, когато:

4.1. в жалбата (оплакването) на Клиента е посочена дейност на Институцията, която не се регуилира със специални закони или не е под надзора на регулаторен (надзорен) орган, или;

4.2. Институцията не носи отговорност за изпълнението на дейността, посочена в жалбата (оплакването) на Клиента.

Подаване на жалби (оплаквания)

5. Клиентът може да подаде жалба (оплакване) до лицензираната компания на Paysera, която го е регистрирала в Системата, по следните начини:

5.1. "Paysera LT" UAB:

5.1.1. в Центъра за обслужване на клиенти на Институцията "Paysera LT" UAB с адрес: гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16;

5.1.2. чрез изпращане на писмо по пощата до "Paysera LT" UAB, гр. Вилнюс LT-04352, ул. Pilaitės № 16;

5.1.3. по имейл на електронен адрес support@paysera.com;

5.1.4.чрез системата за онлайн услуги на Институцията www.paysera.com, като попълните формуляра за запитване (изберете опцията "Изпращане на съобщение") ;

5.1.5. чрез електронната система за разрешаване на спорове за онлайн договори, създадена от Европейската комисия. Препоръчително е да се свържете с Институцията, преди да подадете иск до електронната система за разрешаване на спорове.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. в Центъра за обслужване на клиенти на Институцията с адрес: Косово, Прищина 10000, Rr. Perandori Justinian No 132;

5.2.2. чрез изпращане на писмо по пощата до Paysera Kosova SH.P.K., Косово, Прищина 10000, Rr. Perandori Justinian No 132;

5.2.3. по имейл на електронен адрес support@paysera-ks.com;

5.2.4. чрез системата за онлайн услуги на Институцията www.paysera-ks.com, като попълните формуляра за запитване (изберете опцията "Изпращане на съобщение");

5.2.5. чрез електронната система за разрешаване на спорове за онлайн договори, създадена от Европейската комисия. Препоръчително е да се свържете с Институцията, преди да подадете иск до електронната система за разрешаване на спорове.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. в Центъра за обслужване на клиенти на Институцията с адрес: Албания, гр. Тирана, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. чрез изпращане на писмо по пощата на адрес: Албания, гр. Тирна, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. по имейл на електронен адрес support@paysera.al;

5.3.4. via the Institution's online service system www.paysera.al, by completing the enquiry form (select the "Send message" option);

5.3.5. чрез електронната система за разрешаване на спорове за онлайн договори, създадена от Европейската комисия. Препоръчително е да се свържете с Институцията, преди да подадете иск до електронната система за разрешаване на спорове.

6. В своята жалба (оплакване) Клиентът трябва да посочи:

6.1. името и фамилията или името на фирмата;

6.2. адреса на Клиента;

6.3. датата на подаването на жалбата (оплакването);

6.4. същността на жалбата (оплакването), т.е. правата на личността или законните интереси, които са били нарушени;

6.5. изискванията на Клиента към Институцията;

6.6. други налични документи, свързани с жалбата (оплакването), ако е необходимо;

6.7. контактите на заявителя: телефонен номер или email адрес;

6.8. Ако липсва някой от необходимите реквизити, Институцията има право да поиска от Клиента да комплектова жалбата (оплакването).

Обработване на жалби (оплаквания)

7. Получените жалби се записват в регистъра на жалбите (оплакванията), който трябва да включва следните проверени данни:

7.1. името и фамилията на Клиента или името на фирмата;

7.2. адреса, посочен в жалбата (оплакването);

7.3. датата и начина на получаване на жалбата (оплакването), името на служителя, който е приел жалбата;

7.4. резюме на жалбата (оплакването);

7.5. услугата на Институцията или частта й, която е обект на жалбата (оплакването);

7.6. датата на отговор към Клиента;

7.7. финалният резултат (решение) от разглеждането на жалбата (оплакването).

8. Жалба (оплакване) няма да бъде приета или обработена, ако:

8.1. жалбата (оплакването) не отговаря на изискванията, посочени в чл. 5 и 6;

8.2. в жалбата (оплакването) е предоставена непълна, нечетлива или неясна информация. Отговорният служител на Институцията трябва да поиска от Клиента да уточни информацията, ако е възможно.

9. Жалбата (оплакването) на Клиента се обработва в съответствие с разпоредбите на държавното законодателство на лицензираната компания на Paysera, която е регистрирала Клиента в Системата, и принципите на зачитане на личността, почтеността и справедливостта.

10. Жалбите (оплакванията) се обработват и отговорите се предоставят в съответствие със следния ред:

10.1. Ако Клиентът е потребител, Институцията разглежда иска не по-късно от 15 (петнадесет) работни дни от получаването му в офиса на Институцията, освен ако Институцията не може да предостави отговора в рамките на 15 (петнадесет) дни поради причини, които са извън нейния контрол. В този случай Институцията предоставя на Потребителя неокончателен отговор, посочвайки причините за забавата и срока за изпращане на отговор. Така или иначе, срокът за изпращане на окончателен отговор не може да надвишава 35 (тридесет и пет) работни дни;

10.2. Ако Клиентът не е потребител, Институцията ще разгледа иска не по-късно от 30 (тридесет) дни от получаването му в офиса на Институцията, освен в случаите, когато разглеждането на жалбата (оплакването) изисква допълнителни документи или информация, или когато други актове, свързани с предоставянето на услугите, които са задължителни за Институцията (като правила за платежни карти на международни организации), предвиждат други срокове.

11. Ако жалбата (оплакването) не може да бъде разгледана в рамките на сроковете, посочени в точка 10 от настоящите Правила, Клиентът трябва да бъде информиран за причината и при необходимост се изисква да предостави допълнителна информация, като се посочва кога ще бъде предоставен отговор на неговата жалба (оплакване).

12. След като жалбата (оплакването) е била разгледана, решението за основателността й трябва да бъде предоставено в писмен вид, т.е. Клиентът получава писмен отговор.

13. Когато жалбата (оплакването) на Клиента не е удовлетворена или е удовлетворена частично, причините за отказа да се удовлетвори жалбата (оплакването) на Клиента, както и допълнителни средства за защита на интересите на Клиента, включително, но не само, евентуални средства за разрешаване на спорове и права, са посочени в отговор към Клиента.

14. Отговор на Клиента се предоставя чрез същия канал, по който е получена жалбата (оплакването), освен ако Клиентът не е посочил друго.

15. Жалбите (оплакванията) на Клиента, материалите, документите, свързани с разглеждането на тези жалби (оплаквания) и отговорът, предоставен на Клиента, се съхраняват не по-малко от 3 (три) години от датата на последния отговор към Клиента.

Заключителни разпоредби

16. Тези правила са публично достъпни на уебсайта на Институцията.

17. Ако Клиентът не е удовлетворен от решението, взето от Институцията, Клиентът има право да използва други легитимни средства за защита и да подаде жалба до съответният орган, осъществяващ надзор върху дейността на Институцията:

17.1. Относно "Paysera LT" UAB:

17.1.1. към Централна банка на Литва, намираща се на адрес гр. Вилнюс,LT-01121 , Totorių g. 4, по един от следните наични:

17.1.1.1. чрез електронния инструмент за разрешаване на спорове "E-Government Gateway";

17.1.1.2. чрез попълване на формуляра за заявка и изпращането му до Надзорната служба на Централна банка на Литва на адрес: гр. Вилнюс LT-01121, Totorių g. 4, e-mail: pt@lb.lt или info@lb.lt;

17.1.1.3. чрез подаване на заявление в свободна форма до Надзорната служба на Централна банка на Литва на адрес: гр. Вилнюс,LT-01121 , Totorių g. 4, e-mail: pt@lb.lt или info@lb.lt.

17.2. Относно Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. към Централна банка на Косово, находяща се в Косово, Прищина 10000, Rr. Garibaldi 33, по един от следните начини:

17.2.1.1. чрез електронната система за разрешаване на спорове https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. чрез пощенска пратка до Косово, Прищина 10000, Rr. Garibaldi 33;

17.2.1.3. чрез регистриране на жалбата пред Централна банка на Косово на адрес: Косово, Прищина 1000, Rr. Garibaldi 33;

17.2.1.4. по факс.

17.3. Относно Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. към Централна банка на Албания на адрес: Албания, Тирана, "SheshiSkënderbej" No. 1, по някой от следнте начини:

17.3.1.1. чрез пощенска пратка до Тирана, Rruga e Dibrës, Kompleksi “Halili", Section A;

17.3.1.2. чрез електронна поща на public@bankofalbania.org.

18. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно района на седалището на Институцията, както е предвидено в установената законова процедура.