Atjaunotais līgums stājās spēkā 18/03/2022

Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas noteikumi

Vispārīgie noteikumi

1. Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas noteikumi (turpmāk tekstā – Noteikumi) nosaka prasības Klienta pretenziju (sūdzību) iesniegšanai, apstrādei un reaģēšanai uz tām.

2. Noteikumu mērķis ir godīgi, efektīvi un pienācīgi organizēt klientu pretenziju (sūdzību) vadības procesu.

3. Lietotie termini:

3.1. **Iestāde** – licencēts Paysera uzņēmums, kas ir reģistrējis Klientu Sistēmā.

3.2. **Klients** – fiziska persona, kas ir reģistrēta Sistēmā un atvērusi Kontu.

3.3. **Pretenzija (sūdzība)** – rakstiska prasība, ko Klients iesniedzis Iestādei un kurā Klients norāda, ka personas tiesības vai likumiskās intereses, kas saistītas ar Iestādes sniegtajiem pakalpojumiem vai noslēgtajiem līgumiem, ir pārkāptas un pieprasa izpildīt viņa/viņas prasības.

3.4. **Pretenziju (sūdzību) izskatīšana** – Iestādes darbinieku darbības, ieskaitot pretenziju (sūdzību) pieņemšanu un reģistrēšanu, problēmas noteikšanu, atbildes sagatavošanu un tās sniegšanu Klientam.

3.5. **Pretenziju (sūdzību) reģistrs** – reģistrs, kurā tiek reģistrētas visas pretenzijas (sūdzības), kas tieši saņemtas no Klientiem pa pastu, e-pastu vai citiem elektroniskajiem līdzekļiem.

3.6. **Atbilde** – rakstiska atbilde uz Klienta jautājumiem un/vai pieprasījumiem.

3.7. **Lietotājs** – fiziska (privāta) persona, kas izmanto Iestādes pakalpojumus mērķiem, kas nav saistīti ar viņa/viņas tirdzniecības, biznesa vai profesionālajām darbībām.

3.8. **Sistēma** – programmatūras risinājums Paysera piederošajās vietnēs, ko izstrādā Paysera un kas tiek izmantots Paysera pakalpojumu sniegšanai.

4. Noteikumi nav piemērojami, ja:

4.1. Klienta pretenzijā (sūdzībā) ir norādīta Iestādes darbība, kas nav reglamentēta ar īpašiem likumiem vai kuru neuzrauga regulējoša (uzraudzības) iestāde, vai

4.2. Iestāde nav atbildīga par Klienta pretenzijā (sūdzībā) norādītās darbības izpildi.

Pretenziju (sūdzību) iesniegšana

5. Klients var iesniegt pretenziju (sūdzību) licencētajam Paysera uzņēmumam, kas viņu reģistrējis Sistēmā, šādos veidos:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. Paysera LT, UAB Klientu apkalpošanas centrā Viļņā, Pilaitės pr. 16, LT-04352;

5.1.2. pa pastu uz Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Viļņa;

5.1.3. pa e-pastu uz support@paysera.com;

5.1.4. izmantojot Iestādes tiešsaistes pakalpojumu sistēmu www.paysera.com, aizpildot pieprasījuma veidlapu ("Nosūtīt ziņu" ikona);

5.1.5. izmantojot Eiropas Komisijas izveidoto elektronisko strīdu izšķiršanas sistēmu tiešsaistes līgumiem. Pirms pretenzijas iesniegšanas elektroniskajā strīdu izšķiršanas sistēmā ieteicams sazināties ar Iestādi.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. Iestādes Klientu apkalpošanas centrā Rr. Perandori Justinian, Nr. 132, 10000 Prištinā, Kosovā;

5.2.2. pa pastu uz Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, Nr. 132, 10000 Priština, Kosova;

5.2.3. pa e-pastu uz support@paysera-ks.com;

5.2.4. izmantojot Iestādes tiešsaistes pakalpojumu sistēmu www.paysera-ks.com, aizpildot pieprasījuma veidlapu ("Nosūtīt ziņu" ikona);

5.2.5. izmantojot Eiropas Komisijas izveidoto elektronisko strīdu izšķiršanas sistēmu tiešsaistes līgumiem. Pirms pretenzijas iesniegšanas elektroniskajā strīdu izšķiršanas sistēmā ieteicams sazināties ar Iestādi.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. Iestādes Klientu apkalpošanas centrā Albānijā, Tirānā, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. pa pastu uz Paysera Albania SH.P.K. Albānija, Tirāna, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. pa e-pastu uz support@paysera.al;

5.3.4. izmantojot Iestādes tiešsaistes pakalpojumu sistēmu www.paysera.al, aizpildot pieprasījuma veidlapu ("Nosūtīt ziņu" ikona);

5.3.5. izmantojot Eiropas Komisijas izveidoto elektronisko strīdu izšķiršanas sistēmu tiešsaistes līgumiem. Pirms pretenzijas iesniegšanas elektroniskajā strīdu izšķiršanas sistēmā ieteicams sazināties ar Iestādi.

6. Savā pretenzijā (sūdzībā) Klientam jānorāda:

6.1. vārds, uzvārds vai uzņēmuma nosaukums;

6.2. Klienta adrese;

6.3. pretenzijas (sūdzības) iesniegšanas datums;

6.4. pretenzijas (sūdzības) būtība, t.i., personas tiesības vai likumiskās intereses, kas ir pārkāptas;

6.5. Klienta prasības Iestādei;

6.6. citi ar pretenziju (sūdzību) saistīti dokumenti, ja nepieciešams;

6.7. pieteikuma iesniedzēja kontakti: tālruņa numurs vai e-pasta adrese;

6.8. Ja trūkst kaut viens no prasītajiem rekvizītiem, Iestādei ir tiesības lūgt Klientam pabeigt pretenziju (sūdzību).

Pretenziju (sūdzību) apstrāde

7. Saņemtās pretenzijas tiek ierakstītas Pretenziju (sūdzību) reģistrā, kurā jānorāda šādi pārbaudīti dati:

7.1. Klienta vārds, uzvārds vai uzņēmuma nosaukums;

7.2. pretenzijā (sūdzībā) norādītā adrese;

7.3. pretenzijas (sūdzības) datums un saņemšanas veids, darbinieks, kurš pretenziju pieņēmis;

7.4. pretenzijas (sūdzības) īss apraksts;

7.5. Iestādes pakalpojums vai tā daļa, kas ir pretenzijas (sūdzības) temats;

7.6. atbildes Klientam datums;

7.7. pretenzijas (sūdzības) pārbaudes gala rezultāts (lēmums).

8. Pretenziju (sūdzību) nevar pieņemt vai apstrādāt, ja:

8.1. pretenzija (sūdzība) neatbilst punktos 5 un 6 noteiktajām prasībām;

8.2. pretenzijā (sūdzībā) sniegtā informācija ir nepilnīga, nesalasāma vai neskaidra. Iestādes atbildīgajam darbiniekam jālūdz Klientam precizēt informāciju, ja iespējams.

9. Klienta pretenzija (sūdzība) jāizskata saskaņā ar licencētā Paysera uzņēmuma, kas Klientu reģistrējissSistēmā, valsts tiesību aktiem, cieņas, godīguma un taisnīguma principiem.

10. Pretenzijas (sūdzības) tiek izskatītas un atbildes sniegtas šādā kārtībā:

10.1. ja Klients ir Lietotājs, Iestādei jāizskata prasība ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā pēc tās saņemšanas Birojā, ja vien Iestāde nevar sniegt atbildi 15 (piecpadsmit) dienu laikā no tās neatkarīgu iemeslu dēļ. Šajā gadījumā Iestādei jāsniedz Lietotājam pagaidu atbilde, norādot aizkavēšanās iemeslu un atbildes sniegšanas termiņu. Jebkurā gadījumā galīgās atbildes sniegšanas termiņš nedrīkst pārsniegt 35 (trīsdesmit piecas) darba dienas;

10.2. ja Klients nav Lietotājs, Iestādei jāizskata pretenzija ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā pēc tās saņemšanas Birojā, ja vien pretenzijas (sūdzības) izskatīšanai nav nepieciešami papildu dokumenti vai informācija vai ja citi ar Pakalpojumu sniegšanu saistītie Iestādei obligātie akti (piemēram, starptautisko organizāciju maksājumu karšu noteikumi) nosaka atšķirīgu termiņu.

11. Ja pretenziju (sūdzību) nav iespējams izskatīt šo Noteikumu punktā 10 minētajos termiņos, Klients jāinformē par iemeslu un nepieciešamības gadījumā jālūdz sniegt papildu informāciju, norādot, kad uz viņa pretenziju (sūdzību) tiks sniegta atbilde.

12. Pēc pretenzijas (sūdzības) izskatīšanas, lēmums par tās pamatotību jāsniedz rakstiskā veidā, t.i., Klientam jāsniedz rakstiska atbilde.

13. Ja Klienta pretenzija (sūdzība) netiek apmierināta vai tiek apmierināta daļēji, atteikuma iemesli, kā arī citi tiesiskās aizsardzības līdzekļi, tostarp, bet ne tikai, iespējamie strīdu izšķiršanas līdzekļi un tiesības jānorāda atbildē Klientam.

14. Atbilde Klientam jāsniedz, izmantojot to pašu kanālu, kādā pretenzija (sūdzība) tika saņemta, ja vien Klients nav norādījis citādi.

15. Klienta pretenzijas (sūdzības), to izskatīšanas materiāli un dokumenti, kā arī Klientam sniegtā atbilde jāuzglabā ne mazāk kā 3 (trīs) gadus kopš pēdējās Klientam sniegtās atbildes.

Nobeiguma noteikumi

16. Šie Noteikumi ir publiski pieejami Iestādes vietnē.

17. Ja Klients nav apmierināts ar Paysera pieņemto lēmumu, Klientam ir tiesības izmantot citus likumīgus līdzekļus un iesniegt sūdzību attiecīgajai Iestādes darbības uzraudzības iestādei:

17.1. Attiecībā uz Paysera LT, UAB:

17.1.1. Lietuvas Bankai, kas atrodas Totorių g. 4, LT-01121 Viļņā, šādos veidos:

17.1.1.1. izmantojot elektronisko strīdu izšķiršanas mehānismu tiešsaistē "E-Government Gateway";

17.1.1.2. aizpildot Lietotāja pieprasījuma veidlapu un nosūtot to Lietuvas Bankas Uzraudzības iestādei, adrese: Totorių g. 4, LT-01121 Viļņa, e-pasts: pt@lb.lt vai info@lb.lt;

17.1.1.3. iesniedzot brīvas formas pieteikumu Lietuvas Bankas Uzraudzības iestādei, adrese: Totorių g. 4, LT-01121 Viļņa, e-pasts: pt@lb.lt vai info@lb.lt.

17.2. Attiecībā uz Kosova SH.P.K.:

17.2.1. Kosovas Centrālajai bankai, kas atrodas Rr. Garibaldi 33, Prištinā, 10 000, Kosovā, šādos veidos:

17.2.1.1. izmantojot elektronisko strīdu izšķiršanas sistēmu https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. pa pastu uz Rr. Garibaldi 33, Priština, 10 000, Kosova;

17.2.1.3. reģistrējot sūdzību Kosovas Centrālajā bankā Rr. Garibaldi 33, Prištinā, 10 000, Kosovā;

17.2.1.4. pa faksu.

17.3. Attiecībā uz Paysera Albania SH.P.K.:

17.3.1. Albānijas Bankai, adrese: Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, šādos veidos:

17.3.1.1. pa pastu uz adresi Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. pa e-pastu uz public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. apmeklējot vietni https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Ja strīds netiek atrisināts draudzīgi vai izmantojot citus ārpus tiesas strīdu izšķiršanas risinājumus, strīdu izšķir tiesā saskaņā ar Iestādes galveno mītni, kā noteikts likumā noteiktajā kārtībā.

Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas noteikumi (spēkā līdz 18.03.2020)