Der aktualisierte Vertrag ist in Kraft getreten: 18-03-2022

Regeln für Einreichung und Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden

Allgemeines

1. Die Regeln für Einreichung und Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden (im Folgenden Regeln genannt) legen die Anforderungen für die Einreichung, Überprüfung und Beantwortung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden fest.

2. Das Ziel der Regeln besteht darin, den Prozess der Verwaltung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden fair, effizient und ordnungsgemäß zu organisieren.

3. Die in Regeln verwendeten Begriffe:

3.1. **Institution** – ein lizenziertes Paysera-Unternehmen, das den Kunden im System registriert hat.

3.2. **Kunde** – natürliche Person, die sich im System registriert und das Benutzerkonto erstellt hat.

3.3. **Anspruch (Beschwerde)** – ein schriftliches Ersuchen, das von einem Kunden an die Institution eingereicht wird, wenn der Kunde angibt, dass die Rechte oder berechtigten Interessen der Person, die mit den von der Institution erbrachten Dienstleistungen oder abgeschlossenen Verträgen verbunden sind, verletzt worden sind, und bittet um die Erfüllung ihrer Forderungen.

3.4. **Prüfung von Ansprüchen (Beschwerden)** – die Tätigkeit der Mitarbeiter der Institution, einschließlich der Entgegennahme und Registrierung der Ansprüchen (Beschwerden), der Feststellung des Problems, der Vorbereitung der Antwort und ihrer Übergabe an den Kunden.

3.5. **Protokoll zur Registrierung der Ansprüche (Beschwerden)** – Protokoll, in dem die Ansprüche (Beschwerden) der Kunden, die direkt von Kunden, per Post, per E-Mail oder durch andere elektronische Mittel erhalten wurden, registriert werden.

3.6. **Antwort** – eine schriftliche Antwort auf die Fragen und/oder Forderungen des Kunden.

3.7. **Nutzer** – eine natürliche (private) Person, die Dienstleistungen der Institution für Zwecke in Anspruch nimmt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zuzurechnen sind.

3.8. **System** – eine Softwarelösung auf Paysera-Websites, die von Paysera entwickelt und für die Bereitstellung von Paysera-Diensten verwendet wird.

4. Die Bestimmungen der Regeln gelten nicht, wenn:

4.1. die in dem Anspruch (Beschwerde) des Kunden angegebene Tätigkeit der Institution nicht durch besondere Gesetze geregelt ist und nicht durch eine Regulierungs- (Aufsichts-) Behörde überwacht wird, oder

4.2. Die Institution ist nicht verantwortlich für Ausführung der Tätigkeit, die im Anspruch (Beschwerde) des Kunden angegeben ist.

Einreichung der Ansprüche (Beschwerden)

5. Der Kunde kann einen Anspruch (Beschwerde) bei dem lizenzierten Paysera-Unternehmen, das ihn im System registriert hat, auf die folgenden Arten einreichen:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. im Kundenzentrum der Institution, in Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. per Post an Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. per E-Mail an support@paysera.com;

5.1.4. über das Online-Service-System der Institution www.paysera.com, durch Ausfüllen des Anfrageformulars (wählen Sie die Option "Nachricht senden");

5.1.5. über das Elektronische Streitbeilegungssystem für Online-Verträge, das von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde. Es wird empfohlen, dass Sie sich mit der Institution in Verbindung setzen, bevor Sie eine Forderung über das elektronische Streitbeilegungssystem einreichen.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. im Kundendienstzentrum der Institution, Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.2. per Post an Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.3. per E-Mail an support@paysera-ks.com;

5.2.4. über das Online-Service-System der Institution www.paysera-ks.com, durch Ausfüllen des Anfrageformulars (wählen Sie die Option "Nachricht senden");

5.2.5. über das Elektronische Streitbeilegungssystem für Online-Verträge, das von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde. Es wird empfohlen, dass Sie sich mit der Institution in Verbindung setzen, bevor Sie eine Forderung an das elektronische Streitbeilegungssystem stellen.

5.3. Paysera Albanien SH.P.K.:

5.3.1. im Kundendienstzentrum der Institution, in Albanien, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. per Post an Albanien, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. per E-Mail an support@paysera.al;

5.3.4. über das Online-Service-System des Organs www.paysera.al, indem Sie das Anfrageformular ausfüllen (wählen Sie die Option "Nachricht senden");

5.3.5. über die Elektronische Streitbeilegungssystem für Online-Verträge, das von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde. Es wird empfohlen, dass Sie sich mit der Institution in Verbindung setzen, bevor Sie eine Forderung an das elektronische Streitbeilegungssystem stellen.

6. In seinem Anspruch (Beschwerde) muss der Kunde angeben:

6.1. den Namen, Nachnamen oder die Firmenbezeichnung;

6.2. die Adresse des Kunden;

6.3. Datum der Einreichung des Anspruchs (Beschwerde);

6.4. den Kern des Anspruchs (Beschwerde), d. h. die Rechte oder berechtigten Interessen der Person, die verletzt wurden;

6.5. die Anforderungen des Kunden an die Institution;

6.6. andere verfügbare Dokumente im Zusammenhang mit dem Anspruch (Beschwerde), falls erforderlich;

6.7. Kontaktdaten des Anspruchstellers: Telefonnummer oder E-Mail;

6.8. Werden nicht alle erforderlichen Daten angegeben, hat die Institution das Recht, die Ergänzung des Anspruchs (Beschwerde) zu beantragen.

Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden)

7. Die Ansprüche werden im Protokoll zur Registrierung der Ansprüche (Beschwerden) registriert, das folgende bestätigte Daten enthalten muss:

7.1. Vorname und Name des Kunden oder Name des Unternehmens;

7.2. im Anspruch (Beschwerde) angegebene Adresse;

7.3. Datum des Erhalts und Art des Erhalts des Anspruchs (Beschwerde), Vorname und Name des Mitarbeiters, der den Anspruch (Beschwerde) angenommen hat;

7.4. Zusammenfassung des Anspruchs (Beschwerde);

7.5. die Dienstleistung der Institution oder deren Teil, der Gegenstand des Anspruchs ist (Beschwerde);

7.6. Datum der Bereitstellung der Antwort dem Kunden;

7.7. Endergebnis (Entscheidung) der Überprüfung des Anspruchs (Beschwerde).

8. Der Anspruch (Beschwerde) wird nicht angenommen, registriert und überprüft, wenn:

8.1. der Anspruch (Beschwerde) die Anforderung von Ziffer 5 und 6 nicht erfüllt;

8.2. der Anspruch (Beschwerde) unvollständige, unleserliche oder unverständliche Informationen enthält. Wenn möglich, muss der verantwortliche Mitarbeiter der Institution den Kunden um Anpassung der Informationen bitten.

9. Der Anspruch (Beschwerde) des Kunden wird gemäß den Bestimmungen des staatlichen Rechts des lizenzierten Paysera-Unternehmens, das den Kunden im System registriert hat, sowie gemäß den Grundsätzen von Respekt, Fairness und Gerechtigkeit behandelt.

10. Die Bearbeitung von Ansprüchen (Beschwerden) und die Beantwortung erfolgt in der folgenden Reihenfolge:

10.1. wenn der Kunde ein Benutzer ist, prüft die Institution den Anspruch spätestens innerhalb von 15 (fünfzehn) Arbeitstagen nach ihrem Eingang bei der Institution, es sei denn, dass die Institution die Antwort aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht innerhalb von 15 (fünfzehn) Tagen geben kann. In diesem Fall übermittelt die Institution dem Nutzer eine nicht endgültige Antwort, in der der Grund für die Verzögerung und die Frist für die Einreichung der Antwort angegeben sind. In jedem Fall darf die Frist für die Erteilung der endgültigen Antwort 35 (fünfunddreißig) Werktage nicht überschreiten.;

10.2. wenn der Kunde kein Benutzer ist, prüft die Institution den Anspruch spätestens innerhalb von 30 (dreißig) Tagen ab dem Tag ihres Eingangs bei der Institution, mit Ausnahme der Fälle, wenn die Prüfung des Anspruchs (Beschwerde) zusätzliche Dokumente oder Informationen erfordert, oder wenn andere Handlungen im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen, die für die Institution obligatorisch sind (z.B. Zahlungskartenregeln der internationalen Organisationen), einen anderen Zeitrahmen festlegen.

11. Wenn der Anspruch (Beschwerde) nicht innerhalb von in Ziffer 10 dieser Regeln genannten Fristen überprüft werden kann, wird der Kunde über Gründe informiert und gegebenenfalls um zusätzliche Informationen gebeten. Dem Kunden wird mitgeteilt, wann die Antwort auf seinen Anspruch (Beschwerde) bereitgestellt wird.

12. Nach Überprüfung des Anspruchs (Beschwerde) wird die Entscheidung über dessen (deren) Rechtfertigung schriftlich festgelegt, d. h. der Kunde erhält eine schriftliche Antwort.

13. Wenn dem Anspruch (Beschwerde) nicht oder teilweise stattgegeben wird, werden die Gründe für Verweigerung der Stattgabe des Anspruchs (Beschwerde) sowie andere Mittel zum Schutz der Kundeninteressen, einschließlich aber nicht beschränkt auf mögliche Mittel zur Streitbeilegung und Rechte, in der Antwort für den Kunden angegeben.

14. Die Antwort für den Kunden muss auf gleiche Weise wie der Anspruch (Beschwerde) bereitgestellt werden, sofern nicht anders vom Kunden angegeben.

15. Ansprüche (Beschwerden) der Kunden, Material und Dokumente im Zusammenhang mit der Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) und bereitgestellte Antwort für den Kunden müssen mindestens 3 Jahre ab Bereitstellung der endgültigen Antwort für den Kunden aufbewahrt werden.

Schlussbestimmungen

16. Diese Regeln sind auf der Website der Institution öffentlich zugänglich.

17. Wenn der Kunde mit der von der Institution getroffenen Entscheidung nicht zufrieden ist, hat er das Recht, andere Rechtsmittel zu ergreifen und eine Beschwerde bei dem zuständigen Organ, das die Tätigkeit der Institution überwacht, einzureichen:

17.1.Bezüglich Paysera LT, UAB:

17.1.1. an die Bank von Litauen, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, auf folgende Weises:

17.1.1.1. über das elektronische Streitbeilegungsinstrument "E-Government Gateway";

17.1.1.2. durch Ausfüllen des Antragsformulars des Benutzers und Übersendung an die Aufsichtsbehörde der Bank von Litauen, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, E-Mail: pt@lb.lt oder info@lb.lt;

17.1.1.3. durch Einreichung eines formlosen Antrags bei der Aufsichtsbehörde der Bank von Litauen, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, E-Mail: pt@lb.lt oder info@lb.lt.

17.2. In Bezug auf Paysera Kosova SH.P.K.:

17.2.1. an die Zentralbank des Kosovo mit Sitz in Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, auf folgende Weise:

17.2.1.1. über das elektronische Streitbeilegungssystem https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. auf dem Postweg an Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.3. durch Einreichung der Beschwerde bei der Zentralbank des Kosovo, Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.4. per Fax.

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

17.3.1. an die Bank von Albanien, Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albanien, wie folgt:

17.3.1.1. auf dem Postweg an Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albanien;

17.3.1.2. per E-Mail an public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. unter https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Wird die Streitigkeit nicht gütlich oder auf andere Weise außergerichtlich beigelegt, so wird die Streitigkeit vor dem Gericht am Sitz des Instituts nach dem in den Gesetzen vorgesehenen Verfahren beigelegt.

Regeln für Einreichung und Überprüfung der Ansprüche (Beschwerden) der Kunden (gültig bis 18.03.2022)