Entrée en vigueur de l'accord actualisé : 18-03-2022

Règles pour le dépôt et le traitement des réclamations des clients (plaintes)

Dispositions générales

1. Les Règles de dépôt et de traitement des réclamations (plaintes) des clients (ci-après dénommées les Règles) déterminent les exigences relatives au dépôt, au traitement et à la réponse aux réclamations (plaintes) des clients.

2. L'objectif des Règles est d'organiser le processus de gestion des réclamations (plaintes) des clients de manière équitable, efficace et appropriée.

3. Termes généraux:

3.1. **Institution** – une entreprise licenciée de Paysera qui a enregistré le Client dans le Système.

3.2. **Client** – une personne physique qui s'est enregistrée dans le système et a créé un compte.

3.3. **Réclamation (plainte)** – une demande écrite soumise par un client à l'institution, où le client indique que les droits ou les intérêts légitimes de la personne, liés aux services fournis par l'institution, ou les accords conclus, ont été violés, et demande de répondre à leurs exigences.

3.4. **Examen des réclamations (plaintes)** – l'activité des employés de l'institution, y compris l'acceptation et l'enregistrement des réclamations (plaintes), la détermination du problème, la préparation d'une réponse et sa fourniture à un client.

3.5. **Registre des réclamations (plaintes)** – un journal où sont enregistrées toutes les réclamations (plaintes) des clients obtenues directement auprès des clients, par courrier, par email ou par d'autres moyens électroniques.

3.6. **Réponse** – une réponse écrite aux questions et/ou demandes d'un client.

3.7. **Utilisateur** – une personne physique (privée) qui utilise les services de l'institution à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

3.8. **Système** – une solution logicielle sur les sites web appartenant à Paysera, qui est développée par Paysera et utilisée pour fournir les services de Paysera.

4. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque:

4.1. les activités de l'Institution indiquées dans la réclamation (plainte) du Client ne sont pas régies par des lois spéciales et ne sont pas supervisées par une autorité de régulation (supervision), ou

4.2. l'Institution n'est pas responsable de l'exécution de l'activité indiquée dans la demande (plainte) du Client.

Dépôt de réclamations (plaintes)

5. Le Client peut soumettre une réclamation (plainte) à l'entreprise Paysera licenciée qui l'a enregistré dans le Système de la manière suivante:

5.1. Paysera LT, UAB:

5.1.1. au centre de service clientèle de l'institution, à Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.2. par courrier à Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, LT-04352, Vilnius;

5.1.3. par email à support@paysera.com;

5.1.4. par le système de service en ligne de l'institution www.paysera.com, en remplissant le formulaire de demande de renseignements (sélectionnez l'option "Envoyer un message");

5.1.5. par le système électronique de résolution des litiges pour les contrats en ligne, mis en place par la Commission européenne. Il est recommandé de contacter l'institution avant de soumettre une réclamation au système électronique de résolution des litiges.

5.2. Paysera Kosova SH.P.K.:

5.2.1. au centre de Service clientèle de l'Institution, à Rr. Perandori Justinian, No 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.2. par courrier à Paysera Kosova SH.P.K., Rr. Perandori Justinian, n° 132, 10000 Prishtina, Kosovo;

5.2.3. par email à support@paysera-ks.com;

5.2.4. par le système de service en ligne de l'institution www.paysera-ks.com, en remplissant le formulaire de demande de renseignements (sélectionnez l'option "Envoyer un message";

5.2.5. par le système électronique de résolution des litiges pour les contrats en ligne, mis en place par la Commission européenne. Il est recommandé de contacter l'institution avant de soumettre une réclamation au système électronique de résolution des litiges.

5.3. Paysera Albania SH.P.K.:

5.3.1. au centre de service clientèle de l'institution, en Albanie, à Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.2. par courrier à l'adresse suivante : Albanie, Tirana, Njesia Administrative No. 2, Rr. Fadil Rada, Pallati Donika, Kati i tretë;

5.3.3. par email à support@paysera.al;

5.3.4. par le système de service en ligne de l'institution www.paysera.al, en remplissant le formulaire de demande (sélectionnez l'option "Envoyer un message");

5.3.5. par le ystème électronique de résolution des litiges pour les contrats en ligne, mis en place par la Commission européenne. Il est recommandé de contacter l'institution avant de soumettre une réclamation au système électronique de résolution des litiges.

6. Dans sa réclamation (plainte), le client doit préciser:

6.1. le nom, le prénom ou la raison sociale de l'entreprise;

6.2. l'adresse du client;

6.3. la date de dépôt de la demande (plainte);

6.4. l'essence de la demande (plainte), c'est-à-dire les droits ou les intérêts légitimes de la personne qui ont été violés;

6.5. les besoins du client à l'institution;

6.6. les autres documents disponibles relatifs à la demande (plainte), si nécessaire;

6.7. les contacts du demandeur: numéro de téléphone ou adresse email;

6.8. Si au moins une des conditions requises est manquante, l'institution a le droit de demander au client de compléter la demande (plainte).

Traitement des réclamations (plaintes)

7. Les réclamations reçues sont enregistrées dans le registre des réclamations (plaintes), qui doit comprendre les données vérifiées suivantes:

7.1. le nom, le prénom ou la raison sociale du client;

7.2. l'adresse indiquée dans la réclamation (plainte);

7.3. la date et le mode de réception de la réclamation (plainte), le nom de l'employé qui a accepté la réclamation;

7.4. un résumé de la demande (plainte);

7.5. le service de l'Institution ou sa partie qui fait l'objet de la réclamation (plainte);

7.6. la date de la réponse au client;

7.7. résultat final (décision) de l'examen de la réclamation (plainte).

8. Une réclamation (plainte) ne sera pas acceptée ou traitée, si:

8.1. la réclamation (plainte) n'est pas conforme aux exigences énoncées aux clauses 5 et 6;

8.2. des informations incomplètes, illisibles ou peu claires sont fournies dans la réclamation (plainte). Un employé responsable de l'institution doit demander au client de clarifier l'information, si possible.

9. La réclamation (plainte) du Client sera traitée conformément aux dispositions de la loi de l'État de l'entreprise Paysera licenciée qui a enregistré le Client dans le Système, aux principes de respect, d'équité et de justice.

10. Les réclamations (plaintes) sont traitées et les réponses sont fournies dans l'ordre suivant:

10.1. si le Client est un Utilisateur, l'Institution examine la réclamation au plus tard dans les 15 (quinze) jours ouvrables à compter de sa réception à l'Office, sauf si l'Institution ne peut fournir la réponse dans les 15 (quinze) jours pour des raisons indépendantes de sa volonté. Dans ce cas, l'Institution fournit à l'Utilisateur une réponse non définitive, indiquant la raison du retard et le délai pour fournir la réponse. Dans tous les cas, le délai pour fournir la réponse définitive ne dépassera pas 35 (trente cinq) jours ouvrables;

10.2. si le Client n'est pas un Utilisateur, l'Institution examine la réclamation au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de sa réception à l'Office, sauf dans les cas où l'examen de la réclamation (plainte) nécessite des documents ou informations supplémentaires, ou lorsque d'autres actes liés à la fourniture des Services, qui sont obligatoires pour l'Institution (tels que les règles relatives aux cartes de paiement des organisations internationales), fixent un délai différent.

11. Si une réclamation (plainte) ne peut être examinée dans les délais visés à la clause 10 du présent Règlement, le Client sera informé de la raison et, si nécessaire, invité à fournir des informations supplémentaires, en indiquant la date à laquelle une réponse à sa réclamation (plainte) sera fournie.

12. Après l'examen d'une réclamation (plainte), la décision quant à son caractère raisonnable est consignée par écrit, c'est-à-dire que le client reçoit une réponse écrite.

13. Lorsque la réclamation (plainte) d'un client n'est pas satisfaite ou est satisfaite partiellement, les raisons du refus de satisfaire la réclamation (plainte) du client, ainsi que les autres recours, y compris, mais sans s'y limiter, les moyens et droits possibles de résolution des litiges, seront indiqués dans une réponse au client.

14. Une réponse au Client sera fournie par le même canal que celui par lequel la réclamation (plainte) a été reçue, sauf indication contraire du Client.

15. Les réclamations (plaintes) du client, le matériel, les documents liés à l'examen de ces réclamations (plaintes) et la réponse fournie au client sont conservés au moins 3 (trois) ans à compter de la fourniture de la dernière réponse au client.

Dispositions finales

16. Le présent règlement est accessible au public sur le site web de l'institution.

17. Si le client n'est pas satisfait de la décision prise par l'institution, il a le droit d'exercer d'autres voies de recours et de déposer une plainte auprès de l'organe de contrôle des activités de l'institution::

17.1. Concernant Paysera LT, UAB:

17.1.1. à la Banque de Lituanie, située à Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, de la manière suivante:

17.1.1.1. par l'outil de résolution électronique des litiges "E-Government Gateway";

17.1.1.2. en remplissant le formulaire de demande de l'utilisateur et en l'envoyant à l'autorité de surveillance de la Banque de Lituanie, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt;

17.1.1.3. en soumettant une demande gratuite à l'Autorité de Surveillance de la Banque de Lituanie, Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, e-mail: pt@lb.lt or info@lb.lt.

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

17.2.1. à la Banque Centrale du Kosovo, située à Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, de la manière suivante:

17.2.1.1. par le système électronique de résolution des litiges https://ankesat.bqk-kos.org;

17.2.1.2. par courrier postal à Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.3. en enregistrant la plainte auprès de la Banque centrale du Kosovo à Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo;

17.2.1.4. par fax.

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

17.3.1. à la Banque d'Albanie, sise Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albanie, selon les modalités suivantes :

17.3.1.1. par voie postale à l'adresse Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albanie ;

17.3.1.2. par courrier électronique à l'adresse public@bankofalbania.org ;

17.3.1.3. en consultant le site https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.

18. Si le litige n'est pas réglé à l'amiable ou par d'autres moyens de règlement extrajudiciaire des litiges, le litige sera résolu devant les tribunaux selon le siège de l'Institution, conformément à la procédure établie par les lois.