Zaktualizowana umowa wchodzi w życie: 02-04-2026

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ (REKLAMACJI) KLIENTÓW

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zadaniem dokumentu Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) Klientów Paysera LT, UAB (zwanego dalej „Regulaminem”) jest zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta w firmie Paysera LT, UAB (zwanej dalej „Spółką”) poprzez skuteczne rozpatrywanie roszczeń (reklamacji) Klientów i rozwiązywanie związanych z nimi problemów.

2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich roszczeń (reklamacji) otrzymanych w związku z obsługą klienta i dotyczy jakości oraz kontroli rozpatrywania roszczeń (reklamacji).

3. Pracownicy Działu Obsługi Klienta oraz inni odpowiedzialni pracownicy Spółki zaangażowani w rozpatrywanie i rozstrzyganie roszczeń (reklamacji) muszą być zaznajomieni z niniejszym Regulaminem i przestrzegać jego postanowień.

4. Terminy użyte w Regulaminie mają następujące znaczenia:

4.1. **Odpowiedź** – pisemna odpowiedź udzielona Klientowi, odnosząca się do podniesionych kwestii i/lub wymagań.

4.2. **Spółka** – firma Paysera LT, UAB (kod osoby prawnej 300060819, kod płatnika VAT LT10001261114, siedziba: Pilaitės pr. 16, Wilno, Litwa).

4.3. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna zarejestrowana w systemie Spółki i posiadająca utworzone konto.

4.4. **Roszczenie (reklamacja)** – pisemne odwołanie złożone przez Klienta do Spółki, stwierdzające, że prawa i/lub uzasadnione interesy tej osoby zostały naruszone w związku z usługami świadczonymi przez Spółkę lub zawartymi umowami, bądź z nich wynikające.

4.5. **Rejestr roszczeń (reklamacji)** – rejestr, w którym rejestrowane są roszczenia (reklamacje) otrzymane bezpośrednio od Klientów pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub innymi środkami elektronicznymi. Rejestr ten jest prowadzony elektronicznie i publikowany w Intranecie Spółki.

4.6. **Zapytanie** – zapytanie lub wniosek złożony przez Klienta, w formie ustnej lub pisemnej, w związku z usługami lub wsparciem świadczonym przez Spółkę, w przypadku gdy rozwiązanie zapytania lub wniosku jest nieskomplikowane, a odpowiedź może zostać udzielona natychmiast lub sprawa może zostać rozwiązana w trakcie kontaktu z Klientem.

4.7. **Konsument** – osoba fizyczna (indywidualna) korzystająca z usług Spółki w celach niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą, handlową lub zawodową.

4.8. **Partner** – osoba trzecia (osoba fizyczna lub prawna) zaangażowana przez Spółkę w świadczenie Usług na rzecz Klientów lub dystrybucję jej produktów. Termin ten obejmuje Pośredników, dystrybutorów pieniądza elektronicznego oraz inne podmioty działające na zasadzie partnerstwa, za pośrednictwem których administrowanych platform, stron internetowych lub aplikacji mobilnych Klienci uzyskują dostęp do Usług Spółki.

4.9. Spółka przejmuje odpowiedzialność za rozpatrywanie Reklamacji związanych z działaniami Partnerów (pośredników) Spółki w zakresie świadczenia usług Spółki. Partnerzy muszą niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego, przekazać wszelkie otrzymane Reklamacje do Spółki. Spółka zapewnia przestrzeganie przez Partnerów wymogów niniejszego Regulaminu.

ROZDZIAŁ II

REJESTRACJA ZAPYTAŃ I ROSZCZEŃ (REKLAMACJI) KLIENTÓW

5. Klient ma prawo złożyć Reklamację do Spółki nie później niż w terminie trzech miesięcy od momentu, w którym dowiedział się lub powinien był dowiedzieć się o naruszeniu, które może dotyczyć jego praw lub uzasadnionych interesów.

6. Klient może złożyć zapytanie na piśmie (wysyłając wiadomość e-mail na adres pomoc@paysera.pl lub list na adres Pilaitės pr. 16, Wilno), ustnie (telefonicznie) lub osobiście w Dziale Obsługi Klienta pod adresem Pilaitės pr. 16, Wilno.

6.1. Jeżeli Reklamacja została otrzymana za pośrednictwem Partnera (Pośrednika), odpowiedzialny pracownik musi niezwłocznie zarejestrować ją w Rejestrze roszczeń (reklamacji) (w Intranecie). Sam wniosek i korespondencja mogą być przetwarzane w systemie (Zammad). Podczas rejestracji należy wskazać, że Reklamacja została otrzymana za pośrednictwem Pośrednika, oraz dołączyć wszystkie dokumenty i wstępne wyjaśnienia przekazane przez Pośrednika.

7. Skarżący mogą składać Reklamacje w języku litewskim lub w innym języku, jeżeli tak uzgodniono ze Spółką w umowie. Reklamacje są przyjmowane i rozpatrywane bezpłatnie.

8. Odpowiedzi na zapytania Klientów składane ustnie (telefonicznie lub w Dziale Obsługi Klienta) są udzielane, a potrzebne informacje przekazywane podczas trwania rozmowy. Jeśli nie można udzielić natychmiastowej odpowiedzi i informacji na zapytanie ustne, pracownik Działu Obsługi Klienta poprosi Klienta o złożenie zapytania na piśmie.

9. Po otrzymaniu od Klienta pisemnego zapytania pracownik Działu Obsługi Klienta musi samodzielnie lub z pomocą pracowników z innych działów zorganizować i zapewnić udzielenie Klientowi wysokiej jakości i wyczerpującej odpowiedzi (informacji).

10. Jeśli pisemne zapytanie spełnia kryteria roszczenia (reklamacji), pracownik Działu Obsługi Klienta pomagający Klientowi oznacza je jako roszczenie (reklamację) w systemie Zammad i nie później niż następnego dnia roboczego przekazuje je pracownikowi wyznaczonemu zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi, który rejestruje roszczenie (reklamację) w Rejestrze roszczeń (reklamacji).

11. Klienci, którzy uważają, że ich prawa lub uzasadnione interesy zostały naruszone w wyniku niewłaściwych działań Spółki lub jej pracowników, mają prawo do złożenia roszczenia (reklamacji) do Spółki w następujący sposób:

11.1. Wypełniając formularz roszczenia (reklamacji) i przekazując go do Działu Obsługi Klienta Spółki pod adresem Pilaitės pr. 16, Wilno;

11.2. Wysyłając roszczenie (reklamację) pocztą tradycyjną na adres Pilaitės pr. 16, Wilno;

11.3. Wysyłając wiadomość e-mail na adres pomoc@paysera.pl. W celach związanych z identyfikacją Klienta akceptowane są wyłącznie roszczenia (reklamacje) wysłane z osobistego adresu e-mail Klienta przypisanego do jego konta; na stronie internetowej Spółki www.paysera.lt poprzez wypełnienie formularza zapytania dostępnego w sekcji „Napisz do nas”;

12. Roszczenie (reklamację) można złożyć przez upoważnionego przedstawiciela Klienta (np. prawnika reprezentującego Klienta). W takim przypadku osoba upoważniona musi przedstawić dokumenty potwierdzające jej uprawnienie do działania w imieniu Klienta (np. pełnomocnictwo lub inną umowę o reprezentacji). Dokument upoważniający tę osobę do działania w imieniu Klienta powinien zostać skopiowany, poświadczony przez odpowiedzialnego pracownika (pieczątką o treści „Kopia poświadczona za zgodność z oryginałem” oraz imieniem, nazwiskiem, nazwą stanowiska, podpisem i datą osoby, która sporządziła i zweryfikowała kopię z oryginałem) i dołączony do roszczenia (reklamacji). Jeśli roszczenie (reklamacja) złożone przez upoważnionego przedstawiciela Klienta nie zawiera dokumentów potwierdzających uprawnienia przedstawiciela, odpowiedzialny pracownik rozpatrujący roszczenie (reklamację) musi zażądać dostarczenia takich dokumentów.

13. Roszczenie (reklamacja) musi zawierać:

13.1. Imię i nazwisko (w przypadku osoby fizycznej) Klienta / nazwę Klienta (w przypadku osoby prawnej);

13.2. Adres Klienta;

13.3. Numer telefonu lub adres e-mail;

13.4. Datę złożenia roszczenia (reklamacji);

13.5. Istotę roszczenia (reklamacji), tj. które prawa lub interesy Klienta zostały naruszone;

13.6. Żądania skierowane do Spółki;

13.7. Dokumenty związane z roszczeniem (reklamacją), jeśli Klient takie posiada.

14. Jeżeli co najmniej jedna z obowiązkowych informacji określonych w punkcie 13 Regulaminu nie zostanie dostarczona, Spółka ma prawo zażądać od Klienta wyjaśnienia (uzupełnienia) roszczenia (reklamacji).

15. Pisemne roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta musi być napisane w sposób staranny i czytelny oraz podpisane przez Klienta lub osobę przez niego upoważnioną.

16. Ustne roszczenia (reklamacje) Klienta są rozpatrywane podczas rozmowy, a Klient zostanie poinformowany, że odpowiedzi pisemne są udzielane wyłącznie na otrzymane pisemne roszczenia (reklamacje).

17. Wszystkie roszczenia (reklamacje) Klienta złożone w Dziale Obsługi Klienta pod adresem Pilaitės pr. 16, Wilno lub wysłane pocztą tradycyjną na adres Pilaitės pr. 16, Wilno, muszą zostać zeskanowane i przekazane pocztą elektroniczną nie później niż następnego dnia roboczego po ich otrzymaniu pracownikowi wyznaczonemu zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi, który zarejestruje roszczenie (reklamację) w Rejestrze roszczeń (reklamacji).

18. Roszczenia (reklamacje) Klientów otrzymane pocztą elektroniczną na adres pomoc@paysera.pl muszą nie później niż następnego dnia roboczego po otrzymaniu zostać przypisane w systemie Zammad pracownikowi wyznaczonemu zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi, który zarejestruje roszczenie (reklamację) w Rejestrze roszczeń (reklamacji).

ROZDZIAŁ III

PRZETWARZANIE ROSZCZEŃ (REKLAMACJI)

19. W celu zapewnienia bezstronności Spółka zapewnia, że rozpatrywanie Reklamacji nie zostanie powierzone pracownikowi, którego działania lub zaniechania są przedmiotem Reklamacji.

20. Roszczenia (reklamacje) składane przez Klientów są rozpatrywane, a odpowiedzi Spółki na roszczenia (reklamacje) są przygotowywane i podpisywane przez pracownika wyznaczonego przez Kierownika Działu Obsługi Klienta jako osobę odpowiedzialną za rozpatrywanie roszczeń (reklamacji) i udzielanie na nie odpowiedzi.

21. Spółka przydziela wystarczające zasoby ludzkie, aby zapewnić prawidłową obsługę Reklamacji oraz zapewnia regularne szkolenia dla pracowników zaangażowanych w rozpatrywanie Reklamacji.

22. W wyjątkowych przypadkach, gdy roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta jest obszerne lub złożone, roszczenie (reklamacja) zostanie zbadane, a odpowiedź zostanie opracowana przez pracownika Działu Prawnego w porozumieniu z Dyrektorem Działu Prawnego, wraz z pracownikiem wyznaczonym zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

23. Jeżeli roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta jest związane z niewłaściwymi działaniami pracownika Spółki, odpowiedni pracownik Spółki i jego bezpośredni przełożony muszą zostać poinformowani o podjętej decyzji.

24. Jeżeli zapytanie lub roszczenie (reklamacja) zostało przesłane pocztą elektroniczną na adres pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com lub inny adres e-mail:

24.1. Odpowiedź na roszczenie (reklamację) otrzymaną pocztą elektroniczną zostanie wysłana do Klienta z adresu e-mail pagalba@paysera.lt. Odpowiedź Spółki zostanie wysłana przez pracownika wyznaczonego zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

24.2. Na wszystkie zapytania otrzymane pocztą elektroniczną na adres pagalba@paysera.lt odpowiadają pracownicy Działu Obsługi Klienta – samodzielnie lub z pomocą innych pracowników Spółki.

25. W każdym przypadku odpowiedź Spółki na roszczenie (reklamację) wysłaną z adresu pagalba@paysera.lt musi być skoordynowana z Kierownikiem Działu Obsługi Klienta lub kierownikiem oddziału tego działu.

26. Roszczenie (reklamację) uznaje się za rozwiązaną po podjęciu wszystkich działań mających na celu rozwiązanie problemu, podjęciu decyzji i udzieleniu Klientowi odpowiedzi.

27. Po rozpatrzeniu roszczenia (reklamacji) Spółka podejmuje decyzję o uznaniu roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta za:

27.1. Spełnione – Spółka uznaje, że żądania Klienta są zasadne i uzasadnione oraz podejmuje działania w celu ich spełnienia;

27.2. Częściowo spełnione – Spółka częściowo spełniła żądania klienta;

27.3. Niespełnione – żądania klienta są nieuzasadnione i dlatego nie zostały spełnione.

28. Jeśli Spółka zdecyduje się odmówić spełnienia lub częściowego spełnienia roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta, pisemna odpowiedź Spółki do Klienta musi spełniać następujące wymagania:

29. Decyzja Spółki o odrzuceniu Reklamacji (lub jej częściowym spełnieniu) musi być uzasadniona i poparta dokumentami (faktami) oraz przepisami prawa. Odpowiedź dla Klienta zostanie przygotowana w języku, w którym została zawarta umowa o świadczenie usług, lub w innym języku uzgodnionym z Klientem. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji do odpowiedzi Spółki należy dołączyć dokumenty (lub ich kopie) uzasadniające decyzję, chyba że dokumenty takie zostały już dostarczone wcześniej.

29.1. Jeśli roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta kwestionuje transakcję płatniczą, która mogła zostać wykonana przez oszustów lub w wyniku nieuczciwych działań, Spółka, rozpatrując roszczenie (reklamację), dąży do wyjaśnienia wszystkich okoliczności związanych z wykonaniem spornej transakcji płatniczej i z nią związanych.

30. Pisemna odpowiedź Spółki musi zawierać informacje o środkach ochrony interesów Klienta, w tym między innymi o możliwych środkach i prawach rozstrzygania sporów.

30.1. W przypadkach, gdy Klient jest konsumentem, pisemna odpowiedź udzielona Klientowi musi zawierać informację, że od decyzji Spółki można odwołać się do Banku Litwy w ciągu jednego roku od daty złożenia roszczenia (reklamacji) do Spółki.

30.2. Pisemna odpowiedź Spółki musi zawierać informację, że Klient może złożyć skargę do Banku Litwy w następujący sposób:

30.3. Za pośrednictwem elektronicznego systemu rozstrzygania sporów:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Poprzez wypełnienie i podpisanie Formularza Wniosku Konsumenta: Formularz Wniosku Konsumenta i przesłanie go do Departamentu Prawa i Licencjonowania Banku Litwy;

30.4. **E-mail:** priežiūra@lb.lt lub info@lb.lt

30.5. **Adres:** Bank Litwy, Departament Prawa i Licencjonowania, Totorių g. 4, 01121 Wilno, Litwa.

31. Jeśli roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta zostanie uznane za uzasadnione, odpowiedź Spółki powinna wyrażać ubolewanie i zawierać przeprosiny dla Klienta.

32. Odpowiedź Spółki dotycząca odmowy lub częściowego spełnienia powinna jasno wyjaśniać powody i może proponować dodatkowe środki w celu zwiększenia zadowolenia Klienta.

ROZDZIAŁ IV

PISMA OD WŁAŚCIWYCH ORGANÓW DOTYCZĄCE ROZSTRZYGANIA SPORÓW Z KLIENTAMI

33. Pisma od właściwych organów dotyczące rozstrzygania sporów z Klientami są rejestrowane zgodnie z ustaloną procedurą obsługi dokumentów przychodzących w Rejestrze dokumentów przychodzących w wewnętrznym elektronicznym systemie zarządzania dokumentami. Pisma te są rejestrowane przez administratora Spółki.

34. Po zarejestrowaniu pisma od właściwego organu w sprawie sporu z Klientem administrator Spółki przekazuje je lub przesyła pocztą elektroniczną do Kierownika Działu Obsługi Klienta lub kierownika odpowiedniego oddziału tego działu, który niezwłocznie przekazuje pismo lub przesyła je pocztą elektroniczną do pracownika wyznaczonego zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

35. Po otrzymaniu roszczenia (reklamacji) Klienta przekazanego przez Bank Litwy lub prośby Banku Litwy o udzielenie wyjaśnień dotyczących sporu rozpatrywanego przez Bank Litwy:

35.1. Pracownik odpowiedzialny za obsługę Reklamacji (roszczeń) Klientów i przygotowywanie odpowiedzi utworzy oddzielne zadanie w systemie zarządzania zadaniami Spółki Jira wyłącznie w przypadkach, gdy sytuacja wymaga dodatkowego dochodzenia, zaangażowania innych działów lub przygotowania opinii Departamentu Prawnego. W takich przypadkach wszystkie informacje związane z przygotowaniem odpowiedzi dla Klienta i złożeniem jej do Banku Litwy, w tym postępy i terminy, będą rejestrowane w systemie Jira.

35.2. Odpowiedź Spółki udzielona Klientowi lub Bankowi Litwy musi być skoordynowana z Działem Prawnym.

ROZDZIAŁ V

TERMINY UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA ROSZCZENIA (REKLAMACJE)

36. Po otrzymaniu roszczenia (reklamacji) kwestionującego uznanie transakcji płatniczej za prawidłowo autoryzowaną, Spółka musi niezwłocznie rozpocząć dochodzenie, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu roszczenia (reklamacji).

37. Po otrzymaniu roszczenia (reklamacji) Klienta, Klient zostanie poinformowany, że jego roszczenie (reklamacja) zostało otrzymane i zarejestrowane w Rejestrze roszczeń (reklamacji) Spółki nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego.

38. Jeśli Klient jest Konsumentem, odpowiedź Spółki na roszczenie (reklamację) Klienta musi zostać udzielona nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od daty otrzymania pisemnego roszczenia (reklamacji). W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Spółki, Klientowi należy udzielić tymczasowej odpowiedzi, wskazując przyczynę opóźnienia i termin, w którym zostanie udzielona ostateczna odpowiedź. Termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania roszczenia (reklamacji) w formie pisemnej.

39. Jeżeli Klient nie jest Konsumentem, odpowiedź Spółki na roszczenie (reklamację) Klienta musi zostać udzielona nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania roszczenia (reklamacji).

40. Po udzieleniu przez Spółkę odpowiedzi na roszczenie (reklamację) Klienta Kierownik Działu Obsługi Klienta lub kierownik odpowiedniego oddziału tego działu, lub pracownik wyznaczony zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi wypełnia Rejestr roszczeń (reklamacji), wskazuje datę odpowiedzi Spółki oraz dodaje krótki komentarz do rozstrzygniętego roszczenia (reklamacji) Klienta.

41. Odpowiedzi na pisma od właściwych organów dotyczące sporów z Klientami są udzielane w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania przez Spółkę, chyba że pisma te określają inny termin udzielenia odpowiedzi.

ROZDZIAŁ VI

OCENA WYNIKÓW ROZPATRYWANIA REKLAMACJI (ROSZCZEŃ) I PRZECHOWYWANIE ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE (ROSZCZENIA)

42. Spółka (Kierownik Działu Obsługi Klienta) okresowo, ale co najmniej raz w roku, przeprowadza analizę otrzymanych Reklamacji, podczas której:

42.1. Zbiera informacje o podobnych Reklamacjach, identyfikuje ich przyczyny źródłowe i ustala priorytety działań naprawczych;

42.2. Ocenia, czy zidentyfikowane przyczyny źródłowe mogą prowadzić do Reklamacji dotyczących innych usług;

42.3. Określa i w razie potrzeby wdraża środki mające na celu wyeliminowanie tych przyczyn źródłowych;

42.4. Zapewnia regularne przekazywanie informacji o problemach systemowych zarządowi Spółki.

43. Reklamacje (roszczenia) Klientów, odpowiedzi na nie oraz cała powiązana dokumentacja są przechowywane w systemie operacyjnym Zammad przez okres nie krótszy niż 5 (pięć) lat od daty udzielenia Klientowi ostatecznej odpowiedzi, a także są zapisywane na profilu Klienta w Systemie.

44. Reklamacje otrzymane od właściwych organów oraz odpowiedzi Spółki na te Reklamacje są rejestrowane zgodnie z obowiązującą w Spółce procedurą rejestracji pism przychodzących i wychodzących oraz przechowywane w wewnętrznym elektronicznym systemie zarządzania dokumentami.

45. Spółka przygotowuje i przedkłada raporty zgodnie z Załącznikiem do Uchwały nr 03-105 Zarządu Banku Litwy z dnia 6 czerwca 2013 r. „Zasady badania skarg otrzymywanych przez uczestników rynku finansowego" oraz „Procedura przedkładania raportów dotyczących skarg otrzymywanych przez uczestników rynku finansowego".

45.1. Po zakończeniu roku kalendarzowego, nie później niż do 1 marca następnego roku, Spółka przekazuje Bankowi Litwy informacje o otrzymanych Reklamacjach.

45.2. Raporty są przesyłane za pośrednictwem systemu informacyjnego Banku Litwy REGATA w formacie JSON, poprzez wypełnienie następujących formularzy:

45.2.1. **Formularz SKND_01** (informacje ilościowe);

45.2.2. **Formularz SKND_02** (ocena niedociągnięć operacyjnych i podjęte decyzje).

46. W przypadku stwierdzenia nieścisłości w przesłanych raportach, Spółka koryguje je i przesyła poprawione raporty w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych.

ROZDZIAŁ VII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

47. Jeżeli Spółka podejmie decyzję o uznaniu roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta za spełnione lub częściowo spełnione, lub otrzyma uwagi od właściwych organów dotyczące niezgodności świadczonych usług z przepisami prawa lub dokumentami właściwych organów, podejmie środki w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i zapobiegania przyczynom powstawania podobnych roszczeń (reklamacji).

48. Niniejszy Regulamin jest zatwierdzany i zmieniany zarządzeniem Prezesa Zarządu Spółki.

49. Niniejszy Regulamin podlega przeglądowi i w razie potrzeby zmianom nie rzadziej niż raz na dwa lata lub częściej, np. w przypadku zmiany wymogów prawnych lub innych istotnych zdarzeń.

50. Kierownik Działu Obsługi Klienta jest odpowiedzialny za przedkładanie propozycji zmian Regulaminu Prezesowi Zarządu Spółki lub Działowi Prawnemu.

51. Niniejszy Regulamin oraz jego zmiany są publikowane w Intranecie Spółki. Przyjmuje się, że pracownicy Spółki zostali zapoznani z Regulaminem i/lub jego zmianami z dniem ich publikacji w Intranecie.

Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) klientów (ważne do 18.03.2022)

Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) klientów (ważne do 26.08.2024)

Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) klientów (ważne do 02.04.2026)