

Στόχος μας είναι οι ικανοποιημένοι πελάτες.

Η παρούσα πολιτική ενημερώθηκε τελευταία φορά στις 01/01/2025

Η παρούσα Πολιτική αφορά την υπηρεσία έκδοσης και μεταφοράς ηλεκτρονικού χρήματος καθώς και την υπηρεσία επαλήθευσης ταυτότητας που παρέχει η Paysafe Financial Services Limited (η «Υπηρεσία NETELLER»).

1. Η δέσμευσή μας προς εσάς

Η Paysafe Financial Services Limited («Paysafe») καταβάλλει προσπάθειες να παρέχει γρήγορες, αποτελεσματικές και φιλικές υπηρεσίες σε όλους τους πελάτες της. Πιστεύουμε ότι είμαστε εδώ για να σας παρέχουμε υπηρεσίες υψηλού επιπέδου με σκοπό να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες μας είναι πάντοτε απόλυτα ικανοποιημένοι.

Εάν, οποιαδήποτε στιγμή, οι υπηρεσίες που σας παρέχουμε δεν ανταποκρίνονται σε αυτά τα πρότυπα ή εάν γίναμε αιτία να δυσαρεστηθείτε, μιλήστε μας για αυτήν την εμπειρία σας. Μπορούμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι θα Σ'ΑΣ ακούσουμε και θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύσουμε οποιοδήποτε ζήτημα ή παρεξήγηση άμεσα, δίκαια και αποτελεσματικά.

2. Πώς να επιλύσετε κάποιο ζήτημα

Ει δυνατόν, αναφέρετε αμέσως οποιοδήποτε ζήτημα ή παράπονο σε κάποιο μέλος του προσωπικού μας. Εξηγείστε τη φύση του προβλήματός σας. Αυτοί θα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια να σας βοηθήσουν ή ενδέχεται να παραπέμψουν το ζήτημά σας στον αρμόδιο Προϊστάμενο, ο οποίος θα προσπαθήσει να επιλύσει το ζήτημα άμεσα. Εφόσον αυτό δεν είναι εφικτό, θα καταγράψουν όλες τις λεπτομέρειες της καταγγελίας σας και θα φροντίσουν να επικοινωνήσει μαζί σας το αρμόδιο διοικητικό στέλεχος.

3. Πώς να υποβάλετε μια επίσημη καταγγελία

Έχουμε διαπιστώσει ότι η διαδικασία που περιγράφεται παραπάνω μας παρέχει τη δυνατότητα να επιλύουμε τυχόν προβλήματα γρήγορα και με ικανοποιητικό τρόπο. Ωστόσο, για την επίλυση ζητημάτων που είναι από τη φύση τους πιο πολύπλοκα, εφαρμόζουμε μια διαδικασία διαχείρισης επίσημων καταγγελιών.

Αν ακολουθήσατε τη διαδικασία που περιγράφεται στην Ενότητα 2 και δεν μείνατε ικανοποιημένοι από το αποτέλεσμα, τότε μπορείτε να αποστείλετε μια επιστολή ή ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην Ομάδα Διαχείρισης Καταγγελιών. Στην επιστολή ή στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα αποστείλετε, παρακαλούμε να ζητάτε επίσης η καταγγελία σας να υποβληθεί μέσω της διαδικασίας διαχείρισης επίσημης καταγγελίας της Paysafe.

4. Πώς λειτουργεί η διαδικασία διαχείρισης επίσημης καταγγελίας

Μόλις κινηθεί η διαδικασία διαχείρισης επίσημης καταγγελίας, θα πραγματοποιηθούν οι εξής ενέργειες:

Εάν μετά την παρέλευση 35 ημερών η καταγγελία σας παραμένει ανοικτή, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε την καταγγελία σας, εφόσον πληροί τα κριτήρια επιλεξιμότητας, στην Υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή (στοιχεία επικοινωνίας παρακάτω).

1. ?? ??? ?????????????? ??? ?????????? ? ??? ?????????? ?????????????? ?????????????? ???:
 1. ?? ??????????? ?? ????? ??? ?????????????? ???, ?????? ??? ?? ??? ?????????? ?????????????????????? ??? ??????????????????????,
 2. ?? ?????????????????? ??? ?????????? ??? ?????????????? ?????????????? ?????????? ????????????????,

3. ?? ??? ?????????????? ?? ?????? ??? ?????? ??? ?????????????? ??? ?????????????? ??? ?????????????? ???,
4. ?? ?????????????????? ?????????????? ??? ?????????????? ?????????????????? ?????????????????? ?? ?????????????????????? ?????????????????? ?? ?????????????????? ?????????????????? ?????????????????? ??? ??????????????????.
2. ??????? ??????? ?????????? ?? ??? ?????????? ??? ?????????? ??????????, ?? ??? ??? ?????????????????????? ?? ??????? ?????????? ?????????? ? ?? ??????? ?????????????????????? ?????????????????????? ??? ?????????????? ?? ?????? ??? ?????????????????? ??? ?? ??? ?????? ?????????, ? ?????????? ? ?? ??????? ?????????????????? ??????????????????:
 1. ?? ??? ??????? ?? ?????????????? ?????????????? ?????????????????? ?????????? ?? ?? ?????????? ??? ?????????? ?
 2. ?? ?????????? ?? ?????? ??? ?????????????????? ???
 3. ?? ??? ?????????????????? ?????? ?????????????????? ??? ??????? ??? ?? ?????????????? ??? ?? ?????? ?????????????? ??????????????
3. ?????????????????? ?? ?????????????? ?????? ?????????????????? ??????? ?????????????? (15) ?????????????? ??????????. ?? ??? ?????????????? ?? ?????? ?? ?? ??????????????, ?? ?????????????????????????????? ?????? ?????? ????:
 1. ??? ?? ??? ?????????????????????? ?????????? ?? ??? ?????????? ??? ?????????? ??????????????, ??????? ??? ?????? ?? ??? ?????????????????????? ??? ?????????????? ??? ?????????????? ???
 2. ??? ?? ??? ?????????????????? ?????????????????? ?????????? ?? ?? ??? ?????????????? ?? ?????????????? ??? ?????????????????? ??? ?????? ?????????????? ??? ?????????????????????????????????? ??????????????????????.
4. ?? ?????????????????? ?????????? ??? ??????????????????, ?????????????? ?? ??? ?????????????????????? ?????????????? ?? ??? ?????????????? ??? ??????????????, ? ????????:
 1. ?? ??????? ??????? ??? ?????????????????? ??? ???, ?????? ??????????????????, ?? ?????????????????? ??? ?????????????????? ?
 2. ?? ?????????????????? ??? ?????????????????? ??????? ?? ??????? ??????? ??? ?????????????????? ?
 3. ?? ?????????????????? ??? ?????????????????? ??? ?? ?????????????????? ?????? ?????????? ??? ?????????????? ?? ??????? ??? ??????????????, ? ?????????????? ?? ?????????????? ??? ?????????????? ??? ?????????????????? ??? ?????????????? ???.

5. Υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή.

Εάν, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών, το αποτέλεσμα δεν σας ικανοποιεί, μπορείτε να ζητήσετε την επανεξέταση της καταγγελίας σας από την Υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Διαμεσολαβητή του Ηνωμένου Βασιλείου. Θα σας αποστείλουμε το φυλλάδιό τους.

Με την Υπηρεσία του Διαμεσολαβητή του Χρηματοπιστωτικού Τομέα μπορείτε να επικοινωνήσετε:
 (α) ταχυδρομικά αποστέλλοντας εμπεριστατωμένες πληροφορίες σχετικά την καταγγελία σας στη διεύθυνση Financial Ombudsman Services, Exchange Tower, London E14 9SR,
 (β) τηλεφωνικά στο 0800 023 4 567 ή
 (γ) ακολουθώντας αυτόν τον [σύνδεσμο](#), όπου μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας στην Υπηρεσία του Διαμεσολαβητή του Χρηματοπιστωτικού Τομέα.

6. Πρόσληψη δικηγόρου ή τρίτης εταιρεία διευθέτησης καταγγελιών

Η διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών που εφαρμόζουμε είναι ανοικτή, σαφής και εύκολη στην εφαρμογή της και, ακόμα και δεν κρίνεται απαραίτητο να ζητήσετε επαγγελματική συνδρομή, είναι δικαίωμά σας να ορίσετε έναν δικηγόρο ή τρίτη εταιρεία διευθέτησης καταγγελιών για να σας συνδράμει στην επίλυση της διαφοράς σας. Αν επιλέξετε να προσλάβετε δικηγόρο, εταιρεία διευθέτησης καταγγελιών, χρηματοοικονομικό σύμβουλο ή άλλο πρόσωπο ως εκπρόσωπό σας, αυτό δεν επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο εξετάζουμε την καταγγελία σας. Ωστόσο, σας ενημερώνουμε ότι:

1. ??? ??? ?????????????? ??? ??? ?????????? ??? ?????????????????? ??? ?????????? ?? ?? ??????? ??? ?????????????????????? ??? ??????? ??????????,
2. ??? ?? ?????????????? ?????????? ??? ??????? ?????????? ??? ?? ?????????????? ?? ?????????????????? ?? ?????????????? ?????????????? ?????????????? ? ?????????? ?????????????????? ?????????????????? ? ??????? ??????????????,
3. ?????? ?????????????????? ?????? ?????????? ??? ?????????????????? ?????????????? ?????????? ??? ?????????????????? ??????????????????,

???? ?? ?????????? ?????????????? ???? ?????????????? ?????? ??? ?????????????? ?????? ??? ?? ????
????????????????? ??? ?????? ?????? ??????,

Ελπίζουμε ειλικρινά ότι δεν θα έχετε ποτέ λόγο να προβείτε σε καταγγελία για θέματα που αφορούν τις συναλλαγές σας με την Paysafe. Ωστόσο, αν επιθυμείτε να υποβάλετε καταγγελία, τότε, φροντίστε να μας γνωστοποιήσετε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες και [επικοινωνήστε μαζί μας](#) άμεσα μέσω οποιουδήποτε διαθέσιμου μέσου επικοινωνίας.