

Paysafe - Zasady dotycz?ce reklamacji

Paysafe Polityka dotycz?ca reklamacji

Zadowoleni klienci to nasz cel.

Niniejsza polityka zosta?a zaktualizowana 13.02.2018

Niniejsza polityka dotyczy emitenta pieni?dza elektronicznego oraz us?ug transferu i weryfikacji to?samo?ci oferowanych Paysafe Financial Services Limited ("Us?uga NETELLER").

1. Nasze zaanga?owanie na rzecz klienta

Paysafe Financial Services Limited ("Paysafe") dok?ada wszelkich stara?, aby ?wiadczy? szybkie, skuteczne i przyjazne us?ugi wszystkim swoim klientom. Wierzimy, ?e jeste?my w stanie ?wiadczy? us?ugi najwy?szej jako?ci i naszym celem jest zapewnienie nieustaj?cego zadowolenia naszych klient?w.

Je?li w którymkolwiek momencie nie spe?nili?my oczekiwanych standard?w lub dali?my Ci pow?d do niezadowolenia, poinformuj nas o tym. Pragniemy Ci? zapewni?, ?e Twoje uwagi zostan? wys?uchane i zrobimy wszystko co w naszej mocy, aby rozwi?za? wszystkie problemy lub nieporozumienia w niezaw?oczny, sprawiedliwy i skuteczny spos?b.

2. Jak rozwi?za? problem

Je?li to mo?liwe, niezw?ocznie zg?o? problem lub reklamacj? cz?onkowi naszego personelu. Wyja?nij natur? problemu. Nasi pracownicy do?o?? wszelkich stara?, aby Ci pomóc lub przeka?? Twoje zg?oszenie odpowiedniemu prze?o?onemu, który spr?buje niezw?ocznie rozwi?za? Tw?j problem. Je?li to nie b?dzie mo?liwe, skompletujemy wszystkie informacje dotycz?ce Twojego zg?oszenia i zadbamy o to, aby skontaktowa? si? z Tob? odpowiedni menad?er.

3. Jak z?o?y? oficjaln? reklamacj?

Sprawdzili?my, ?e opisana powy?ej procedura umo?liwia nam rozwi?zywanie problem?w w szybki i satysfakcjonuj?cy spos?b. Jednak?e, na potrzeby rozwi?zywania bardziej z?o?onych problem?w stworzyli?my procedur? oficjalnych reklamacji.

Je?li post?pi?a?/e? zgodnie z procedur? opisan? w cz??ci 2 i nie jeste? zadowolona/y z rezultatu, mo?esz napisa? list lub e-mail i wys?a? go do zespo?u ds. reklamacji. Zaznacz w li?cie lub mailu, ?e chcesz, aby Twoja reklamacja zosta?a rozpatrzona zgodnie z oficjaln? procedur? sk?adania reklamacji Paysafe.

4. Jak dzia?a oficjalna procedura sk?adania reklamacji

Po rozpocz?ciu procedury oficjalnej reklamacji zostan? podj?te nast?puj?ce dzia?ania:

Je?li po up?ywie 35 dni Twoja reklamacja nadal pozostanie nierozpatrzona, przys?uguje Ci prawo do skierowania reklamacji, w zale?no?ci od kwalifikowalno?ci, do pe?nomocnika do spraw finansowych (dane kontaktowe poni?ej).

1. Skontaktujemy si? z Tob? drog? pocztow? lub mailow? oraz:
 - o Potwierdzimy otrzymanie Twojej reklamacji oraz opiszemy, w jaki spos?b j? zrozumieli?my
 - o Potwierdzimy, czy nasza oficjalna procedura sk?adania reklamacji zosta?a rozpocz?ta i

- udostępnimy Ci numer referencyjny Twojej reklamacji
 - Podamy imię i nazwisko pracownika, który zajmuje się Twoją reklamacją
 - Dołączymy kopię niniejszego powiadomienia, aby mieć pewność, że posiadasz informacje na temat naszej procedury reklamacji
2. Udzielimy ostatecznej odpowiedzi w liście lub mailu potwierdzającym, jeżeli to będzie możliwe. W przeciwnym razie list lub e-mail będzie zawierał:
- prośbę o udzielenie dalszych informacji dotyczących sprawy lub
 - wyjaśnienie powodu opóźnienia, oraz
 - informację o szacowanym okresie wymaganym do podjęcia ostatecznej decyzji
3. Naszym celem jest rozwiązanie wszystkich reklamacji w ciągu piętnastu (15) dni roboczych. Jeżeli nam się to nie uda, skontaktujemy się z Tobą ponownie:
- Aby poinformować Cię o postępie i określić, kiedy wyślemy do Ciebie ostateczną odpowiedź; oraz
 - Podać Ci informacje o możliwości złożenia reklamacji do pełnomocnika do spraw finansowych.
4. Na każdym etapie możemy wydać list z ostateczną odpowiedzią, który będzie zawierał:
- informację o przyjęciu reklamacji oraz, w stosownych przypadkach, o ofercie zadośćuczynienia,
 - informację o ofercie zadośćuczynienia bez przyjmowania reklamacji, lub
 - informację o odrzuceniu reklamacji wraz z podaniem powodów takiej decyzji.

Ponadto, w liście informujemy Cię o tym, że jest to nasza ostateczna decyzja i zwrócimy się do Ciebie z prośbą o określenie, czy akceptujesz lub odrzucasz naszą decyzję.

5. Pełnomocnik do spraw finansowych

Jeżeli po zakończeniu procedury składowania reklamacji uznasz, że nie jesteś zadowolona/y z wyniku, możesz się zwrócić z prośbą o ponowne ropatrzenie reklamacji do brytyjskiego pełnomocnika do spraw finansowych. Otrzymasz od nas broszurę z informacjami na ten temat.

Możesz się skontaktować z Pełnomocnikiem do spraw finansowych:

- (a) drogą pocztową, opisując szczegółowo skargę i wysyłając ją na adres: Exchange Tower, London E14 9SR;
- (b) drogą telefoniczną pod numerem 0800 023 4 567; lub
- (c) klikając na ten [link](#), pod którym możesz złożyć skargę za pomocą formularza online do kontaktu z Pełnomocnikiem do spraw finansowych.

6. Wynajęcie własnego adwokata lub firmy do złożenia reklamacji

Nasza procedura składowania reklamacji jest otwarta, jasna i prosta i choć nie wymaga ona korzystania z pomocy profesjonalnej, masz prawo do wynajęcia adwokata lub firmy zewnętrznej, która pomoże Ci w rozwiązaniu sporu. Jeżeli zdecydujesz się wynająć adwokata, firmę zewnętrzną, doradcę finansowego lub innego przedstawiciela, nie będzie to miało wpływu na sposób rozpatrzenia przez nas reklamacji. Pragniemy Cię jednak poinformować, że:

- 1. Nie pobieramy od Ciebie żadnych opłat za rozpatrzenie Twojej reklamacji zgodnie z etapami opisanymi w tym dokumencie;
- 2. Nie ponosimy odpowiedzialności za żadne koszty poniesione w sytuacji, gdy wynajmiesz adwokata lub firmę bądź osobę zewnętrzną;
- 3. W sytuacji, gdy reklamacja została uwzględniona i należyne jest odszkodowanie, dokonamy płatności wyłącznie na rzecz danego posiadacza konta, nawet jeżeli jest on reprezentowany przez stronę trzecią.

Mamy g??bok? nadziej?, ?e nigdy nie b?dziesz mia? powodu, aby sk?ada? skarg? na jakikolwiek aspekt wsp?pracy z Paysafe. Jednak?e, w sytuacji, gdy zechcesz z?o?y? skarg?, upewnij si?, czy uwzgl?dni?e? jak najwi?cej szczeg?ów i [skontaktuj si? z nami](#) bezpo?rednio za pomoc? jednego z dost?pnych kana?ów komunikacji.