

STANDARDNÍ POSTUP PŘI REKLAMACÍCH

Snažíme se vám poskytovat ty nejlepší služby; chápeme však, že mohou nastat problémy. Pokud se domníváte, že jsme porušili vaše práva nebo oprávněné zájmy týkající se služeb, které poskytujeme, máte právo nám podat stížnost.

Stížnost můžete podat do 3 měsíců ode dne, kdy jste se dozvěděli nebo jste se měli dozvědět o porušení vašich práv nebo oprávněných zájmů.

Stížnost můžete podat:

- Odesláním e-mailu na adresu info@paymont.eu;
- Zaslání stížnosti poštou na adresu:

Název společnosti: *PAYMONT, UAB*

Adresa: *Ukmergės g. 126, LT-08100 Vilnius, Litva*

- Odesláním zprávy prostřednictvím našeho internetového bankovníctví.

Ve stížnosti prosím uveďte následující informace [v litevštině, angličtině, češtině nebo slovenštině]:

- Vaše jméno a/nebo název společnosti;
- Vaše kontaktní údaje;
- důvody vaší stížnosti včetně všech relevantních informací týkajících se stížnosti;
- datum, kdy k problému došlo;
- důvody, proč se domníváte, že jsme porušili vaše práva a oprávněné zájmy; a
- Váš požadavek na nás.

Vaši stížnost prozkoumáme a do 15 pracovních dnů ode dne následujícího po obdržení vaší stížnosti vám odpovíme s konečným řešením. Ve výjimečných případech, z důvodů mimo naši kontrolu, pokud nejsme schopni vaši stížnost vyřešit do 15 pracovních dnů, vás o tom budeme informovat e-mailem s uvedením data, kdy můžete očekávat odpověď, a s vysvětlením důvodu, proč nejsme schopni stížnost vyřešit do 15 pracovních dnů. V každém případě bude vaše stížnost vyřešena nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne následujícího po dni, kdy jsme vaši stížnost obdrželi.

Pokud jste spotřebitel a nejste spokojeni s naším řešením vaší stížnosti, máte právo podat stížnost Litevské bance do 1 roku ode dne, kdy jste nám svou stížnost podali. Litevská banka vystupuje jako orgán mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. Litevskou banku můžete kontaktovat následujícími způsoby:

- Přes elektronický nástroj řešení sporů: [E-Government Gateway](#)
- Vyplněním žádosti spotřebitele (nebo písemným oznámením) a jejím odesláním poštou na adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Litva nebo emailem na prieziura@lb.lt.

Více informací o postupu pro podávání stížností naleznete na webových stránkách Litevské banky: <https://www.lb.lt/en/complaints-against-a-financial-service-provider>.

Mějte prosím na paměti, že abyste mohli využít svého práva podat stížnost Litevské bance, musíte nám nejprve podat písemnou stížnost.

STÍŽNOSTI NA PODVODY A NEOPRÁVNĚNÉ PLATEBNÍ TRANSAKCE

Pokud se vaše stížnost týká podvodu nebo neoprávněných platebních transakcí, vezměte prosím na vědomí, že tyto záležitosti bereme velmi vážně. Máme zavedené specializované kanály a postupy k rychlému a efektivnímu řešení těchto obav.

Chcete-li nahlásit podvod nebo neoprávněné platební transakce, můžete nás kontaktovat prostřednictvím následujících kanálů:

- Zasláním e-mailu na adresu fraud@paymont.eu ;
- Zaslání stížnosti poštou na adresu:

Název společnosti: *PAYMONT, UAB*

Adresa: *Ukmergės g. 126, LT-08100 Vilnius , Litva*

- Odesláním zprávy prostřednictvím našeho internetového bankovníctví.

Uveďte prosím co nejvíce podrobností, včetně všech relevantních informací o transakcích, datech a veškeré komunikace, kterou jste případně měli s dotčenými osobami. To nám pomůže efektivněji prošetřit a vyřešit vaši stížnost.

Děkujeme za vaši spolupráci.