

נוהל טיפול בתלונות

EMI טיוטה להליך רישוי · Ram Fintech s.r.o.

חברה: Ram Fintech s.r.o. גרסה: 1.0 (טיוטה רגולטורית) תאריך כניסה לתוקף: [יש להוסיף תאריך]
נוהל תלונות זה מסדיר את ההליך להגשת וטיפול בתלונות ובטענות של לקוחות הקשורות למתן שירותי תשלומים על ידי חברת Ram Fintech s.r.o. (להלן "הספק").

1. הזכות להגיש תלונה

ללקוח הזכות להגיש תלונה אם הוא סבור כי הספק לא עמד בתנאי החוזה, בחוק התשלומים או אם אירעה טעות בביצוע העסקה.

2. דרכי הגשת תלונה

הלקוח יכול להגיש תלונה באחת מהדרכים הבאות:

באופן אלקטרוני: בדוא"ל לכתובת [complaints@ram-fintech.com].

באמצעות האפליקציה: בקטע "תמיכה" או "היסטוריית העסקאות".

בכתב: בדואר לכתובת המשרד: Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 פראג 1.

3. תנאי הגשת תלונה

על מנת שניתן יהיה לטפל בתלונה במועד, על הלקוח לציין:

פרטי זיהוי (שם פרטי, שם משפחה / שם החברה, מספר לקוח).

תיאור מפורט של הבעיה או זיהוי העסקה השגויה (מספר העסקה, תאריך, סכום).

איזו תוצאה הלקוח מבקש (למשל, החזר תשלום, תיקון טעות).

4. מועדים להגשת תלונה

עסקאות תשלום: הלקוח מחויב לדווח על עסקה לא מורשית או שבוצעה באופן שגוי ללא דיחוי, אך לא יאוחר מ-13 חודשים מיום חיוב הכספים.

תלונות אחרות: אנו ממליצים להגיש את התלונה מיד עם גילוי הליקוי.

5. מועדים לטיפול בתלונה

הספק מטפל בתלונות בתוך המועדים הבאים:

שירותי תשלום: התשובה תישלח תוך 15 ימי עבודה לכל היותר מיום קבלת התלונה.

נסיונות יוצאות דופן: אם קיים מכשול אובייקטיבי המונע מתן תשובה תוך 15 ימי עבודה, ישלח הספק ללקוח תשובה ראשונית בה יפורטו הסיבות לעיכוב. התשובה הסופית תישלח לא יאוחר מ-35 ימי עבודה.

תלונות אחרות: יטופלו ללא דיחוי, תוך 30 ימים קלנדריים לכל היותר.

6. אמצעי תיקון

אם התלונה תמצא מוצדקת, הספק יפעל ללא דיחוי כדי לתקן את המצב בהתאם לתנאי החוזה (למשל, יחזיר את סכום העסקה הבלתי מורשית לחשבון הלקוח עד סוף יום העבודה הבא).

7. אפשרויות ליישוב סכסוכים מחוץ לכותלי בית המשפט

אם הלקוח אינו מסכים לתוצאות הליך הטיפול בתלונה, הוא יכול לפנות אל:
בורר פיננסי: גוף לפתרון סכסוכים מחוץ לכותלי בית המשפט בין ספקי שירותי תשלום ללקוחות.

כתובת: 110 00 Legerova 1581/69, פראג 1

אתר: www.finarbitr.cz

הבנק הלאומי הצ'כי (ČNB): רשות הפיקוח שאליה ניתן להגיש תלונה על הפרת חובותיו החוקיות של הספק.

כתובת: 115 03 Na Příkopě 28, פראג 1

אתר: www.cnb.cz

8. הוראות סיום

תקנון התלונות הזה זמין באתר האינטרנט של הספק ובאפליקציה הסלולרית. הספק שומר לעצמו את הזכות לשנותו בהתאם להוראות החוק.

מחלקת ציוד Ram Fintech s.r.o.