

STANDARDNÍ POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Snažíme se vám poskytovat ty nejlepší služby; chápeme však, že mohou nastat problémy. Domníváte-li se, že jsme porušili vaše práva nebo oprávněné zájmy související s námi poskytovanými službami, máte právo na podání stížnosti.

Pro podání stížnosti nám prosím zašlete e-mail na adresu info@paymont.eu nebo pošlete stížnost poštou na:

Název společnosti: *Paymont, UAB*
Adresa: *Ukmergės G. 126, LT-08100 Vilnius, Litva*

Ve stížnosti, prosím poskytněte následující informace:

- Vaše jméno a/nebo název společnosti;
- Vaše kontaktní informace;
- Důvody pro vaši stížnost a všechny relevantní informace týkající se stížnosti;
- Datum, kdy se vyskytl problém;
- Důvody, proč si myslíte, že jsme porušili vaše práva a legitimní zájmy;
- Co požadujete.

Vaši stížnost prověříme a do 15 pracovních dnů ode dne následujícího od podání žádosti vám odpovíme s konečným řešením. Ve výjimečných případech, z důvodů mimo naši kontrolu, kdy nemůžeme vyřídit Vaši stížnost během 15 obchodních dnů, vás informujeme prostřednictvím e-mailu, kdy můžete očekávat odpověď i s odůvodněním, proč nemůžeme vyřídit vaši stížnost během 15 obchodních dnů. V každém případě musí být vaše stížnost vyřešena nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne následujícího po dni, kdy jsme vaši stížnost obdrželi.

Pokud nejste spokojeni s naším řešením vaší stížnosti, máte právo podat stížnost u Litevské centrální banky (Bank of Lithuania) do 1 roku ode dne, kdy vám bylo sděleno naše konečné řešení. Litevská centrální banka působí jako orgán mimosoudního řešení sporů, který řeší spory mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. Na Litevskou centrální banku se můžete obrátit písemně, telefonicky nebo e-mailem:

Divize: *Financial Services and Markets Supervision Department*
Adresa: *Žalgirio ul. 90, Vilnius, LT-09303, Lithuania*
Tel. číslo: *+370 800 50 500*
E-mail: info@lb.lt

Více informací o postupu při podávání stížností získáte na internetových stránkách Litevské centrální banky:

<https://www.lb.lt/en/complaints-against-a-financial-service-provider#ex-1-3>.

Mějte prosím na paměti, že abyste mohli využít svého práva podat stížnost u Litevské centrální banky, musíte nejprve podat původní stížnost společnosti Paymont, UAB do 3 měsíců ode dne, kdy jste se dozvěděli nebo jste se měli dozvědět o porušení svých práv nebo oprávněných zájmů.

Děkujeme Vám za spolupráci.