

Πώς να υποβάλλετε καταγγελίες

Εάν θέλετε απλώς να μιλήσετε με κάποιον εκπρόσωπο σχετικά με ένα ζήτημα που σας απασχολεί, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της εφαρμογής Reolut. Συνήθως, έχουμε τη δυνατότητα να επιλύουμε τα προβλήματα άμεσα μέσω της εφαρμογής. Πιθανόν να χρειαστεί να μας παράσχετε τις παρακάτω πληροφορίες.

Εάν θέλετε, μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας χρησιμοποιώντας την [online φόρμα](#) που διαθέτουμε. Εναλλακτικά, μπορείτε να μας αποστείλετε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στη διεύθυνση formalcomplaints@reolut.com.

Θα πρέπει να μας αναφέρετε τα εξής:

- το ονοματεπώνυμό σας,
- τον αριθμό τηλεφώνου και την ηλεκτρονική διεύθυνση που συνδέονται με τον λογαριασμό σας,
- ποιο είναι το πρόβλημα,
- πότε προέκυψε το πρόβλημα και
- τον τρόπο που θα θέλατε να επανορθώσουμε.

Θα εξετάσουμε την καταγγελία σας και θα σας απαντήσουμε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Θα επικοινωνούμε μαζί σας στα αγγλικά ή στα λιθουανικά, εκτός εάν λάβετε διαφορετική ενημέρωση.

Ανεξάρτητα από τα ανωτέρω, έχετε πάντα το δικαίωμα να απευθυνθείτε στις αρχές επίλυσης εξώδικων διαφορών που αναφέρονται πιο πάνω, σε σχέση με οποιαδήποτε καταγγελία αφορά στις υπηρεσίες μας. Έχετε επίσης το δικαίωμα να προσφύγετε σε οποιοδήποτε αρμόδιο δικαστήριο, εάν πιστεύετε ότι παραβιάσαμε τον νόμο.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την υπηρεσία μας, θα προσπαθήσουμε να αποκαταστήσουμε το πρόβλημα

Παρόλο που πάντα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια, έχουμε επίγνωση του γεγονότος ότι μερικές φορές γίνονται και σφάλματα. Εάν έχετε κάποια καταγγελία, επικοινωνήστε μαζί μας. Θα αποδεχτούμε και θα εξετάσουμε οποιαδήποτε καταγγελία που αποστέλλεται από εσάς σε εμάς. Η τελική απάντησή μας στην καταγγελία σας, ή επιστολή που θα επεξηγεί τους λόγους που η τελική απάντηση δεν έχει ολοκληρωθεί, θα σας παρασχεθεί εντός 15 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της καταγγελίας σας και, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, εντός 35 εργάσιμων ημερών (και θα σας ενημερώσουμε σχετικά).

Αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών για καταγγελίες που σχετίζονται με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που διευθετήθηκε η καταγγελία σας, μπορείτε να το αναφέρετε στην Κεντρική Τράπεζα της Λιθουανίας εντός 1 (ενός) έτους από την ημερομηνία που μας στείλατε την καταγγελία σας. Στην περίπτωση αυτή, η Κεντρική Τράπεζα της Λιθουανίας θα ενεργήσει

ως αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών η οποία ασχολείται με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η διεύθυνση της εν λόγω Υπηρεσίας είναι η εξής: Žalgirio str. 90, 09303 Βίλνιους, Δημοκρατία της Λιθουανίας. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στον [ιστότοπό](#) της.

Εάν επιθυμείτε να έχετε τη δυνατότητα να προσφύγετε στην Κεντρική Τράπεζα της Λιθουανίας ως αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών, τότε θα πρέπει να μας υποβάλλετε την καταγγελία σας εντός 3 (τριών) μηνών από την ημέρα που διαπιστώσατε ή θα έπρεπε να έχετε διαπιστώσει την επικαλούμενη παραβίαση των δικαιωμάτων ή των έννομων συμφερόντων σας που απορρέουν από τη μεταξύ μας συμφωνία. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στις αντίστοιχες εξωδικαστικές αρχές επίλυσης διαφορών που χειρίζονται τις καταγγελίες καταναλωτών στη χώρα σας σε σχέση με τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται από μέρους μας. Μπορείτε να βρείτε τη λίστα των εν λόγω αρχών [εδώ](#).

Η εξέταση της καταγγελίας από την Κεντρική Τράπεζα της Λιθουανίας παρέχεται δωρεάν.

Η αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών για διαφωνίες καταναλωτών που δεν σχετίζονται με αρμοδιότητες της Κεντρικής Τράπεζα της Λιθουανίας είναι η Κρατική Αρχή Προστασίας Δικαιωμάτων των Καταναλωτών.

Η διεύθυνση της εν λόγω Υπηρεσίας είναι η εξής: Vilniaus str. 25, 01402 Βίλνιους, Δημοκρατία της Λιθουανίας. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στον [ιστότοπό](#) της. Μπορείτε επίσης να βασιστείτε στους υποχρεωτικούς κανόνες περί προστασίας των καταναλωτών της χώρας του ΕΟΧ στην οποία διαμένετε.

Αρχή επίλυσης εξώδικων διαφορών για καταγγελίες που σχετίζονται με επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε καταγγελία στην Κρατική Επιθεώρηση Προστασίας Δεδομένων (SDPI), η οποία αποτελεί τη λιθουανική εποπτική αρχή για θέματα προστασίας δεδομένων.

Η διεύθυνση της εν λόγω Υπηρεσίας είναι η εξής: L. Sapiegos str. 17, 10312 Βίλνιους, Δημοκρατία της Λιθουανίας, email: ada@ada.lt.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στον [ιστότοπό](#) της.