

Cum se face o reclamație

Dacă doar doriți să discutați cu cineva despre o problemă care vă privește, vă rugăm să ne contactați prin aplicația Revolut. De obicei, putem rezolva problemele rapid prin aplicație. Va trebui probabil să ne oferiți informațiile de mai jos.

Dacă preferați, puteți să faceți reclamația folosind [formularul nostru online](#). Sau ne puteți trimite un e-mail la formalcomplaints@revolut.com.

Va trebui să ne spuneți:

- numele și prenumele dumneavoastră;
- numărul de telefon și adresa de e-mail asociate contului;
- care este problema;
- când a apărut problema; și
- cum ați vrea să corectăm situația.

Noi vă vom analiza reclamația și vă vom răspunde prin e-mail. Vom comunica cu dvs. în limba engleză sau lituaniană, cu excepția cazului în care vă informăm altfel.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, aveți întotdeauna dreptul să vă adresați autorităților extrajudiciare de rezolvare a litigiilor menționate anterior, în legătură cu orice reclamație la adresa serviciilor noastre. Aveți de asemenea dreptul să vă adresați oricărei instanțe competente în cazul în care considerați că am încălcat legea.

Dacă nu sunteți mulțumit de serviciile noastre, vom încerca să corectăm situația

Vom depune întotdeauna toate eforturile, dar suntem conștienți că uneori lucrurile nu merg bine. Dacă aveți o reclamație, vă rugăm să ne contactați. Vom accepta și vom lua în considerare orice reclamație pe care ne-o veți trimite. Răspunsul final la reclamație, sau o scrisoare prin care vă vom explica de ce nu a fost finalizat răspunsul final, vi se va oferi în termen de 15 zile lucrătoare după efectuarea reclamației, iar în situații excepționale în termen de 35 de zile lucrătoare (și vă vom informa dacă este cazul).

Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de servicii financiare

Dacă nu sunteți mulțumit de modul în care v-am gestionat reclamația, o puteți supune atenției Băncii Lituaniei în termen de 1 (un) an de la data la care ne-ați trimis reclamația. În acest caz, Banca Lituaniei ar acționa ca autoritate extrajudiciară de soluționare a litigiilor care tratează disputele dintre consumatori și furnizorii de servicii financiare.

Adresa este: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Republica Lituania. Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#).

Dacă doriți să aveți posibilitatea să apelați la Banca Lituaniei ca autoritate extrajudiciară de soluționare a litigiilor, trebuie să depuneți reclamația la noi în termen de 3 (trei) luni de la data la care ați aflat sau de la care ar fi trebuit să aflați despre presupusa încălcare a drepturilor dvs. sau a intereselor legitime care izvorăsc din contractul cu noi. Puteți de asemenea să depuneți o reclamație la autoritățile extrajudiciare de rezolvare a litigiilor corespunzătoare care soluționează reclamațiile consumatorilor în țara dvs., în legătură cu serviciile financiare pe care le oferim. Lista acestor autorități poate fi găsită [aici](#).

Examinarea reclamației de către Banca Lituaniei este gratuită.

Autoritatea extrajudiciară pentru rezolvarea litigiilor consumatorilor care nu intră sub competența Băncii Lituaniei este Autoritatea de Stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor.

Adresa este: Vilnius str. 25, 01402, Vilnius, Republica Lituania. Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#). Puteți de asemenea să vă bazați pe regulile obligatorii de protecție a consumatorilor din țara din EEA din care locuiți.

Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de prelucrarea de date cu caracter personal

Aveți dreptul să adresați o reclamație către Inspectoratul de stat pentru protecția datelor (SDPI), autoritatea de supraveghere lituaniană pentru probleme legate de protecția datelor.

Adresa este: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republica Lituania; e-mail: ada@ada.lt.

Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#).