

Jak podat stížnost

Chcete-li si pouze s někým promluvit ohledně nějakého problému, obraťte se na nás prostřednictvím aplikace Revolut. Přes aplikaci dokážeme většinou různé záležitosti vyřídit velmi rychle. Pravděpodobně od vás budeme potřebovat níže uvedené informace.

Pokud chcete, můžete pro podání stížnosti využít [naš online formulář](#). Nebo nám můžete zaslat e-mail na adresu formalcomplaints@revolut.com.

Budeme od vás potřebovat:

- vaše jméno a příjmení;
- telefonní číslo a e-mailovou adresu spojené s účtem;
- v čem spočívá problém;
- datum vzniku problému a
- popis toho, jak si představujete, že situaci vyřešíme.

Vaši stížnost přezkoumáme a e-mailem vám zašleme reakci. Nestanovíme-li jinak, vzájemná komunikace bude probíhat v angličtině nebo litevštině.

Bez ohledu na výše uvedené máte vždy právo obrátit se na výše uvedené orgány pro mimosoudní řešení sporů ohledně jakékoli stížnosti na naši službu. Máte také právo obrátit se na jakýkoli příslušný soud, pokud si myslíte, že jsme porušili zákon.

Nejste-li s našimi službami spokojeni, vynasnažíme se, aby se to změnilo

Vždy se snažíme dělat maximum, jsme si ale vědomi toho, že ne vždy se vše musí podařit. Máte-li jakoukoli stížnost, neváhejte nás kontaktovat. Přijmeme a zvážíme každou stížnost, kterou nám zašlete. Naše konečná odpověď na vaši stížnost nebo dopis s vysvětlením, proč jste dosud neobdrželi konečnou odpověď, vám budou poskytnuty do 15 pracovních dnů od podání vaší stížnosti a za výjimečných okolností do 35 pracovních dnů (o pozdějším termínu zaslání odpovědi vás budeme informovat).

Orgán pro mimosoudní řešení sporů pro stížnosti související s finančními službami

Pokud nejste spokojeni s tím, jak jsme vaši stížnost vyřídili, můžete ji do 1 (jednoho) roku od data, kdy jste nám stížnost zaslali, postoupit Litevské centrální bance. V takovém případě by Litevská centrální banka jednala jako orgán pro mimosoudní řešení sporů, který by řešil spory mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb.

Sídlí na adrese: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Litevská republika. Více informací naleznete na [webových stránkách](#) úřadu.

Pokud chcete mít možnost obrátit se na Litevskou centrální banku jako na orgán pro mimosoudní řešení sporů, stížnost nám musíte podat do 3 (tří) měsíců ode dne, kdy jste zjistili nebo byste měli zjistit údajné porušení vašich práv nebo oprávněných zájmů vyplývajících z dohody s námi. Můžete také v souvislosti s finančními službami, které poskytujeme, podat stížnost příslušným orgánům pro mimosoudní řešení sporů, které vyřizují stížnosti spotřebitelů ve vaší zemi. Seznam těchto orgánů naleznete [zde](#).

Prošetření stížnosti ze strany Litevské centrální banky je bezplatné.

Orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, které nesouvisí s kompetencemi Litevské centrální banky, je Státní úřad pro ochranu práv spotřebitelů.

Sídlí na adrese: Vilniaus str. 25, 01402 Vilnius, Litevská republika. Více informací naleznete na [webových stránkách](#) úřadu. Můžete se také spolehnout na povinná pravidla na ochranu spotřebitele země EHP, kde žijete.

Orgán pro mimosoudní řešení sporů pro stížnosti související se zpracováním osobních údajů

Máte právo podat stížnost ke Státnímu úřadu pro ochranu osobních údajů (SDPI), litevský dozоровý úřad pro otázky ochrany osobních údajů.

Sídlí na adrese: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Litevská republika; e-mail: ada@ada.lt.

Více informací naleznete na [webových stránkách](#) úřadu.