

## Kako podnijeti pritužbu?

Ako želite samo porazgovarati o nekom problemu, obratite nam se putem aplikacije Revolut. Stvari obično možemo brže riješiti putem aplikacije. Vjerojatno ćete nam morati dati informacije navedene u nastavku.

Ako želite, pritužbu možete poslati i putem [našeg online obrasca](#). Možete nam i poslati poruku e-pošte na adresu [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Morat ćete nam dati sljedeće podatke:

- svoje ime i prezime
- telefonski broj i adresu e-pošte povezanu s vašim računom
- pojedinosti o problemu
- kada se problem pojavio i
- kako želite da riješimo problem.

Vašu ćemo pritužbu proučiti i odgovoriti vam putem e-pošte. Ako ne navedemo drukčije, s vama ćemo komunicirati na engleskom ili litavskom.

Neovisno o navedenom, uvijek imate pravo pristupiti prethodno navedenom nadležnom tijelu za izvanparnično rješavanje sporova u vezi bilo kojeg prigovora na našu uslugu. Imate i pravo žalbe bilo kojem nadležnom sudu ako smatrate da smo prekršili zakon.

**Ako niste zadovoljni našom uslugom, potrudit ćemo se to ispraviti**

Uvijek se maksimalno trudimo, no znamo da su ponekad moguće pogreške. Ako imate pritužbu, obratite nam se. Prihvatit ćemo i razmotriti svaku pritužbu koju nam pošaljete. Konačni odgovor na vašu pritužbu ili dopis u kojem se objašnjava zašto konačni odgovor nije dan poslat ćemo vam u roku od 15 radnih dana nakon vašeg slanja pritužbe i u iznimnim okolnostima u roku od 35 radnih dana (u tom ćemo vas slučaju obavijestiti).

## Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova vezanih uz financijske usluge

Ako niste zadovoljni načinom na koji smo obradili vašu pritužbu, možete je proslijediti Litavskoj središnjoj banci u roku od 1 (jedne) godine od datuma slanja pritužbe. U tom će slučaju Litavska narodna banka djelovati kao tijelo za izvansudsko rješavanje sporova između korisnika i davatelja financijskih usluga.

Adresa: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Republika Litva. Dodatne informacije potražite na [njihovim internetskim stranicama](#).

Ako poželite imati mogućnost primjene Litavske središnje banke kao tijela za izvanparnično rješavanje sporova, morate nam poslati pritužbu u roku od 3 (tri) mjeseca nakon dana kada ste

doznali ili trebali doznati za navodno kršenje vaših prava ili legitimnih interesa koja proizlaze iz ugovora s nama. Također možete uložiti pritužbu odgovarajućim nadležnim tijelima za izvanparnično rješavanje sporova koja u vašoj državi rješavaju pritužbe potrošača u vezi s financijskim uslugama koje pružamo. Popis tih nadležnih tijela pogledajte [ovdje](#).

Na razmatranje prigovora u Litavskoj središnjoj banci ne naplaćuju se nikakve naknade.

Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova za koje nije nadležna Litavska središnja banka je Državno tijelo za zaštitu prava potrošača.

Adresa: Vilniaus str. 25, 01402 Vilnius, Republika Litva. Dodatne informacije potražite na [njihovim internetskim stranicama](#). Možete se pouzdati i u obvezujuća pravila zaštite potrošača zemlje članice EGP-a u kojoj živite.

Nadležno tijelo za izvanparnično rješavanje sporova vezanih uz obradu osobnih podataka

Imate pravo podnijeti pritužbu Državnoj inspekciji za zaštitu podataka (SDPI), litavskom nadležnom tijelu za pitanja zaštite podataka.

Adresa: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republika Litva; e-pošta: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Dodatne informacije potražite na [njihovim internetskim stranicama](#).