

Ak sa chcete s niekým porozprávať o vzniknutom probléme, kontaktujte nás cez aplikáciu Revolut. Problémy dokážeme väčšinou rýchlo vyriešiť cez aplikáciu. Zrejme nám budete musieť poskytnúť informácie uvedené nižšie.

Nahlásenie podvodu: Ak chcete nahlásiť podvod, kontaktujte našich špecialistov na podvody kliknutím na tento odkaz. Upozorňujeme, že tento [odkaz](#) je určený len pre zákazníkov Revolutu (ak nie ste zákazníkom Revolutu, podvod môžete nahlásiť prostredníctvom svojej banky).

Podanie sťažnosti

Ak chcete, sťažnosť môžete podať aj pomocou [nášho online formulára](#). Prípadne nám ju môžete odoslať e-mailom na adresu formalcomplaints@revolut.com.

Budete musieť uviesť tieto informácie:

- svoje meno a priezvisko,
- telefónne číslo a e-mailovú adresu priradenú k vášmu účtu,
- opis problému,
- dátum vzniku problému,
- ako chcete, aby sme problém vyriešili.

Na vašu sťažnosť sa pozrieme a odpoveď vám odošleme e-mailom. Ak nevedieme inak, budeme s vami komunikovať v angličtine alebo slovenčine.

Bez ohľadu na vyššie uvedené máte vždy právo obrátiť sa na nižšie uvedené orgány mimosúdneho riešenia sporov v súvislosti s akoukoľvek sťažnosťou na našu službu. Máte tiež právo obrátiť sa na akýkoľvek príslušný súd v prípade, že sme podľa vás porušili právne predpisy.

Ak nie ste s našou službou spokojní, pokúsime sa to napraviť

Hoci robíme pre vašu spokojnosť všetko, uvedomujeme si, že niekedy nám to nemusí vyjsť. Ak máte sťažnosť, kontaktujte nás. Prijmeme a posúdime každú sťažnosť, ktorú nám pošlete. Našu konečnú odpoveď na vašu sťažnosť alebo list s vysvetlením dôvodu neposkytnutia konečnej odpovede vám pošleme do 15 pracovných dní od podania vašej sťažnosti a vo výnimočných prípadoch do 35 pracovných dní (v takom prípade vás o tom budeme informovať).

Orgán mimosúdneho riešenia sporov pre sťažnosti súvisiace s finančnými službami

Pre spotrebiteľov (nefiremných zákazníkov): Ak nie ste spokojní s vybavením sťažnosti, môžete sa do 1 (jedného) roka odo dňa odoslania sťažnosti obrátiť na Národnú banku Litvy. V tomto prípade bude Národná banka Litvy konať ako orgán mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a poskytovateľmi finančných služieb.

Adresa je: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/ Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Litovská republika. Ďalšie informácie nájdete na [webovej stránke](#).

Ak chcete mať možnosť obrátiť sa na Národnú banku Litvy ako na orgán mimosúdneho riešenia sporov, sťažnosť nám musíte podať do 3 (troch) mesiacov odo dňa, keď ste sa dozvedeli alebo ste sa mali dozvedieť o údajnom porušení svojich práv alebo oprávnených záujmov plynúcich zo zmluvy s nami. Môžete tiež podať sťažnosť príslušným orgánom mimosúdneho riešenia sporov, ktoré riešia sťažnosti spotrebiteľov vo vašej krajine v súvislosti s nami poskytovanými finančnými službami. Zoznam týchto orgánov nájdete [tu](#).

Preskúmanie sťažnosti Národnou bankou Litvy je bezplatné.

Orgánom mimosúdneho riešenia sporov pre spotrebiteľské spory, ktoré nesúvisia s kompetenciami Národnej banky Litvy, je Štátny úrad na ochranu práv spotrebiteľov.

Adresa je: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Litovská republika. Ďalšie informácie nájdete na [webovej stránke](#). Môžete sa odvolať aj na kogentné pravidlá na ochranu spotrebiteľov platné v krajine, v ktorej žijete.

Ak ste firemným zákazníkom a nie ste spokojní s tým, ako sme vybavili vašu sťažnosť, máte právo obrátiť sa na akýkoľvek príslušný súd v prípade, že sme podľa vás porušili právne predpisy.

Orgán mimosúdneho riešenia sporov pre sťažnosti súvisiace so spracovaním osobných údajov

Máte právo podať sťažnosť Štátnemu inšpektorátu ochrany údajov (SDPI), litovskému dozornému orgánu pre otázky ochrany údajov.

Adresa je: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, Litovská republika; e-mail: ada@ada.lt.

Ďalšie informácie nájdete na [webovej stránke](#).

