

## 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](#).