

Slik klager du

Hvis du bare vil snakke med noen om et problem som angår deg, kan du kontakte oss via Revolut-appen. Vi kan vanligvis avgjøre saker raskt gjennom appen. Du må sannsynligvis gi oss informasjonen nedenfor.

Hvis du foretrekker det, kan du klage ved hjelp av [vårt elektroniske skjema](#). Eller du kan sende en e-post til oss på formalcomplaints@revolut.com.

Du må oppgi:

- fornavn og etternavn;
- telefonnummeret og e-postadressen som er tilknyttet kontoen din,
- hva problemet er,
- når problemet oppstod, og
- hvordan du vil at vi skal rette opp i saken.

Vi undersøker klagen din og svarer deg via e-post. Vi vil kommunisere med deg på engelsk eller litauisk, med mindre vi forteller deg noe annet.

Uavhengig av det ovennevnte har du alltid rett til å henvende deg til tvisteløsningsmyndighetene nevnt ovenfor i forbindelse med eventuelle klager om tjenesten vår. Du har også rett til å søke en kompetent domstol hvis du mener vi har brutt loven.

Hvis du er misfornøyd med tjenesten vår, prøver vi å rette opp ting

Vi gjør alltid vårt beste, men vi innser at ting noen ganger går galt. Hvis du har en klage, kan du kontakte oss. Vi vil godta og vurdere enhver klage sendt av deg til oss. Vårt endelige svar på klagen din, eller et brev som forklarer hvorfor det endelige svaret ikke er fullført, vil bli gitt til deg innen 15 virkedager etter at klagen din er gjort, og i unntakstilfeller, innen 35 virkedager (og vi vil gi deg beskjed hvis dette er tilfelle).

Ut av retten tvisteløsningsmyndighet for klager relatert til finansielle tjenester

Hvis du er misfornøyd med hvordan vi har håndtert klagen din, kan du henvise den til Litauen-banken innen 1 (ett) år etter datoen du sendte oss klagen din. I dette tilfellet vil Litauen-banken fungere som utenomrettslig tvisteløsningsmyndighet som håndterer tvister mellom forbrukere og finansielle tjenesteleverandører.

Adressen deres er: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, Litauen. Du finner mer informasjon på deres [hjemmeside](#).

Hvis du ønsker å ha en mulighet til å søke Litauen-banken om tvisteløsningsmyndigheten utenfor retten, skal du klage til oss innen 3 (tre) måneder fra den dagen du fant ut eller burde ha

funnet ut om det påståtte bruddet på dine rettigheter eller legitime interesser som følge av avtale med oss. Du kan også sende inn en klage til de respektive tvisteløsningsmyndighetene utenfor domstolen som håndterer forbrukernes klager i ditt land i forhold til de finansielle tjenestene som tilbys av oss. Listen over slike myndigheter finner du [her](#).

Undersøkelse av klagen i Litauen-banken er gratis.

Tvisteløsningsmyndigheten utenfor domstolen for forbrukertvister som ikke er relatert til kompetansen til Litauens bank, er statens forbrukerrettslige tilsynsmyndighet.

Adressen deres er: Vilniaus str. 25, 01402 Vilnius, Litauen. Du finner mer informasjon på deres [hjemmeside](#). Du kan også benytte deg av obligatoriske forbrukerbeskyttelsesregler i EØS-landet der du bor.

Ut av retten tvisteløsningsmyndighet for klager knyttet til behandling av personopplysninger

Du har rett til å klage til Statens databeskyttelsesinspektør (SDPI), den litauiske tilsynsmyndigheten for databeskyttelsesspørsmål.

Adressen deres er: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, the Republic of Lithuania; e-mail: ada@ada.lt.

Du finner mer informasjon på deres [hjemmeside](#).