



## Fișa de informare Client în legătură cu procedura internă de administrare a sesizărilor

Stimate Client,

Vă mulțumim că sunteți client al PAYPOINT SERVICES S.R.L. (denumită în continuare PayPoint) și vă asigurăm că opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru noi.

În situația în care sunteți nemulțumit de relația dumneavoastră cu PayPoint sau de anumite servicii, vă invităm să formulați o reclamație pe care o puteți transmite în atenția Departamentului Contact Centre. Acest departament asigură la nivelul PayPoint, captarea reclamațiilor transmise de către petenți, către PayPoint și transmiterea acestora, intern, către Departamentele care gestionează - în funcție de natura reclamației - sesizările înaintate.

Pentru transmiterea reclamației dumneavoastră, aveți la dispoziție următoarele modalități:

- 1) Prin poștă, către : PayPoint Services S.R.L.  
Piața Charles de Gaulle nr.15, etaj 4, Sector 1, București, cod postal 011857  
În atenția Departamentului Contact Centre
- 2) Prin e-mail, la adresa: [contact@paypoint.ro](mailto:contact@paypoint.ro)
- 3) Prin apel în Contact Centre la numărul de telefon : 0786 22 55 77

Pentru ca reclamația dumneavoastră să poată fi analizată, este necesar să ne furnizați un set minimal de informații, compus din :

- Numele și prenumele dumneavoastră
- Adresa email
- Număr de telefon
- Adresa de corespondență
- Descrierea reclamației

Pentru a veni în sprijinul dumneavoastră, am creat un document special, denumit "Formular de Sesizări", disponibil pe website-ul PayPoint.

După primirea de către PayPoint a reclamației dumneavoastră, vi se va transmite o confirmare de primire a acesteia, conținând numărul sub care a fost înregistrată reclamația, urmând ca imediat după finalizarea investigațiilor să vi se transmită răspunsul PayPoint cu privire la aspectele reclamate.

Termenul legal de răspuns la reclamația dumneavoastră este de cel mult 15 de zile de la primirea acesteia.

Precizăm ca pentru a analiza aspectele sesizate, este posibil să avem nevoie de documente care vin în susținerea celor reclamate de dumneavoastră. În acest sens, în asemenea cazuri, PayPoint vă va solicita copiile respectivelor documente.

Reguli general-aplicabile de către PayPoint în ceea ce privește sesizările primite din partea consumatorilor :

1. Relațiile dintre Paypoint și Client sunt guvernate de legislația română.
2. Orice petiție, plângere, contestație pe marginea achitării plăților se va expedia către Paypoint.
3. În cazul inițierii unei sesizări sau reclamații, Clientii au la dispoziție canalele de comunicare aparținând PayPoint, menționate anterior.
4. În cazul solicitărilor expediate în scris, echipa de suport din cadrul PayPoint va depune tot efortul pentru a oferi răspunsuri în termen de cel mult 15 zile de la primirea acesteia.
5. Disputele dintre părți se vor soluționa pe cale amiabilă. Când acest lucru nu este posibil, competente pentru soluționarea acestor litigii sunt instanțele judecătorești, în funcție de dispozițiile legale în vigoare.
6. În cazul nerespectării legislației în vigoare în domeniu și/sau a Condițiilor Generale de Afaceri, Clientii, persoanele fizice pot sesiza PayPoint direct sau prin comerciantul partener și/ sau Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.



7. În cazul în care PayPoint nu a răspuns solicitării Clientului în termen de 15 zile de la înregistrarea sesizării, acesta se poate adresa instituțiilor abilitate.
8. Paypoint, sau Comerciantul partener al acestuia poate fi acționată în justiție, din punct de vedere teritorial, numai la instanța judecătorească de la sediul social.
9. Contractele încheiate de Clienți cu terțe persoane nu sunt opozabile PayPoint, chiar dacă aceasta a avut cunoștința de încheierea acestora, PayPoint nefiind parte în aceste contracte.
10. PayPoint are dreptul de a opune Clientului prevederile legislației interne în materie, regulile și uzanțele internaționale precum și propriile sale norme și proceduri de lucru, în orice dispute decurgând din aplicarea acestora, chiar dacă Clientul invocă pierderi sau daune rezultate din aplicarea lor.

Vă comunicăm că, în calitate de consumator, aveți posibilitatea de a va adresa autorității cu competențe în domeniul protecției consumatorilor, respectiv Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ([www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)).

**NOTĂ**: reclamațiile și sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal vor fi transmise la adresa de email [dpo@paypoint.ro](mailto:dpo@paypoint.ro) și vor fi soluționate de către Data Protection Officer din cadrul PayPoint, termenul de soluționare fiind cel reglementat de art. 12, alineat 3 din Regulamentul (UE) 2016/679: “Operatorul furnizează persoanei vizate informații privind acțiunile întreprinse în urma unei cereri în temeiul articolelor 15-22, fără întârzieri nejustificate și în orice caz în cel mult o lună de la primirea cererii. Această perioadă poate fi prelungită cu două luni atunci când este necesar, ținându-se seama de complexitatea și numărul cererilor”.

Pentru mai multe informații despre prelucrarea datelor cu caracter personal, vă rugăm să consultați Nota de Informare privind Datele cu Caracter Personal pe care Paypoint Services le poate deține sau prelucra, document disponibil pe website-ul PayPoint, [Notă de informare GDPR](#)

Totodată, dumneavoastră în calitate de persoană vizată aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal ([www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)).