Jei esate vartotojas (t.y. fizinis asmuo, kuris su mumis sudarėte ar ketinate sudaryti sutartį šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti) ir manote, kad pažeidėme Jūsų teises ar teisėtus interesus, turite teisę kreiptis į mus raštu, pateikdami skundą.

Skundą galite pateikti šiais būdais: atvykę į mūsų biurą ar atsiųsti paštu adresu E. Ožeškienės g. 15 LT-44254 Kaunas, Lietuva, taip pat galite pateikti elektroniniu paštu info@TurboTransfers.com arba prisijungę prie savo paskyros. Skundą taip pat gali pateikti jūsų teisėtai įgaliotas asmuo (tokiu atveju, būtina pateikti ir galiojantį įgaliojimą ar kitą atstovavimo dokumentą).

Skunde prašome nurodyti šią informaciją, kuri yra būtina ir privaloma tam, kad skundą galėtume išnagrinėti: asmens, kurio teisės pažeistos vardas, pavardė, adresas, gimimo data arba asmens kodas, skundo surašymo data ir kreipimosi priežastis (t.y. paaiškinkite, kodėl manote, jog Jūsų teisės buvo pažeistos, kaip pageidaujate, kad pažeidimą pašalintume), būdas, kaip norėtumėte gauti atsakymą (paštu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis). Prie skundo būtinai pridėkite Jūsų turimą informaciją ir dokumentus, susijusius su skunde nurodytomis aplinkybėmis.

Paaiškiname, jog mes į Jūsų skundą atsakysime kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau nei per 10 dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl ne nuo mūsų priklausančių priežasčių negalėsime atsakymo pateikti per šį terminą, pateiksime Jums negalutinį atsakymą ir nurodysime vėlavimo priežastis bei terminą, iki kada pateiksime galutinį atsakymą. Bet kokiu atveju, atsakymas bus pateiktas ne vėliau nei per 35 darbo dienas.

Informuojame, jog, jei per nurodytą terminą jokio atsakymo nepateiksime arba atsakymas Jūsų manymu, nebus tinkamas, Jūs turi teisę per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į mus dienos, kreiptis raštu į Lietuvos banką (platesnė informacija www.lb.lt) dėl neteisminio sprendimo procedūros. Prieš kreipiantis į Lietuvos banką visų pirma turite būti pasikreipę į mus per 3 mėnesius nuo dienos, kai sužinojote, jog Jūsų teisės galimai pažeistos.

Pažymime, jog nepriklausomai nuo to, ar pasinaudojote teise kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo su mumis ar ja nepasinaudojote, Jūs turite teisę kreiptis tiesiogiai į teismą.