

## VERFAHREN ZUR BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

### PaysafeCard (Paysafe Prepaid Services Limited)

#### Unser Beschwerdeverfahren

Die wirksame Bearbeitung von Beschwerden ist ein wesentlicher Bestandteil eines hervorragenden Kundendienstes, und wir scheuen uns nicht, dieses komplexe und schwierige Thema anzugehen. Jeder einzelne aktuelle und potenzielle Kunde ist für uns wichtig und wertvoll, und wir glauben, dass jeder das Recht auf einen fairen, effektiven und höflichen Service zu jeder Zeit hat. Daher sind die Kommentare der Kunden für uns äußerst wichtig. Wir wollen wissen, was unsere Kunden und Interessenten über unsere Leistungen und den Standard unserer Dienstleistungen denken – dies ermöglicht es uns nicht nur, unseren individuellen Service ihnen gegenüber in Bezug auf Qualität und Effizienz zu verbessern, sondern hilft uns auch, unser Produkt zu verbessern.

#### Wie man eine Beschwerde einreicht

Sollte etwas mit dem Service nicht in Ordnung sein, bitten wir Sie, dies unserem Service-Team mitzuteilen, indem Sie unsere Website besuchen und Ihre Beschwerde über unser Online-Kontaktformular einreichen. Alternativ dazu sind wir per Post oder Telefon erreichbar:

Paysafe Payment Solutions Limited  
15 George's Quay  
Dublin 2  
D02 VR98 Irland  
<https://www.paysafecard.com/help/>  
Telefon: +353 1485 4501

Informationen, die Sie bereitstellen müssen:

- o Ihren Namen, Ihre Login-E-Mail-Adresse und etwaige Referenzen wie die Seriennummer des Belegs – bitte geben Sie nicht Ihr Passwort an;
- o Ihre Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse oder Telefonnummer;
- o Eine klare Beschreibung Ihrer Beschwerde und Einzelheiten darüber, was wir Ihrer Meinung nach tun sollen, um die Angelegenheit zu klären.

#### Wie wir Ihre Beschwerde bearbeiten

Unser Service-Team ist stets bestrebt, die Angelegenheit fair, effizient und zeitnah zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden zu lösen, sobald wir detaillierte Informationen über die aufgetretene Schwierigkeit haben.

- Phase 1:** Wenn wir Ihre Beschwerde erhalten haben, erhalten Sie entweder eine sofortige mündliche Bestätigung oder eine schriftliche Bestätigung innerhalb von 5 (fünf) Werktagen. Wenn wir Anfragen per E-Mail erhalten, fügen wir unserer Antwort eine eindeutige Ticketnummer bei, die es jedem Kunden ermöglicht, seine Beschwerde weiterzuverfolgen.
- Phase 2:** Wir werden dann Einzelheiten zu den von uns ergriffenen Maßnahmen bestätigen. Sie werden über den Stand des Falles auf dem Laufenden gehalten. Eine endgültige Antwort auf Ihre Beschwerde kann jedoch bis zu 15 (fünfzehn) Werktage dauern, in außergewöhnlichen Fällen, die sich unserer Kontrolle entziehen, bis zu 35 (fünfunddreißig) Tage.
- Phase 3:** Es kann vorkommen, dass ein Kunde mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden ist. In diesem Fall kann die Beschwerde des Kunden an eine höherrangige Person im Bereich unseres Kundendienstmanagements weitergeleitet werden. Gegebenenfalls wird die Beschwerde von dem ranghöheren Bediensteten an eine Person mit höherer Autorität weitergeleitet, um die Angelegenheit zu lösen.

## Wenn Sie immer noch nicht zufrieden sind

Wir sind bestrebt, Beschwerden wann immer möglich im Rahmen unserer Beschwerdeverfahren zu lösen. Wenn eine Angelegenheit zwischen uns nicht zufriedenstellend gelöst werden kann, können Sie Ihre Beschwerde in der Regel an den Ombudsmann für Finanzdienstleistungen und Renten weiterleiten. Die Kontaktdaten des Ombudsmanns für Finanzdienstleistungen und Renten finden Sie unten:

### Financial Services and Pensions Ombudsman

Anschrift: Lincoln House,  
Lincoln Place,  
Dublin 2  
D02 VH29

Website: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)  
Telefon: 00353 1 567 7000  
E-Mail: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

## Beauftragung eines eigenen Anwalts oder einer externen Beschwerdebearbeitungsfirma

Wir haben unser Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden offen, klar und leicht nachvollziehbar gestaltet. Auch wenn es nicht notwendig sein sollte, dass Sie professionelle Hilfe in Anspruch nehmen, haben Sie das Recht, einen Anwalt, ein externes Unternehmen zur Bearbeitung von Beschwerden oder einen anderen Dritten zu beauftragen, Ihnen bei der Lösung Ihrer Beschwerde zu helfen.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, einen Rechtsanwalt, ein Unternehmen zur Bearbeitung von Beschwerden oder einen anderen Dritten als Ihren Vertreter zu beauftragen, hat dies keinen Einfluss auf die Art und Weise, wie wir Ihre Beschwerde prüfen. Bitte beachten Sie jedoch, dass:

- o Paysafe keine Kosten für die Untersuchung Ihrer Beschwerde gemäß den in diesem Dokument beschriebenen Schritten erhebt;
- o Paysafe nicht für entstehende Kosten haftet, wenn Sie sich dafür entscheiden, einen Anwalt, ein externes Unternehmen für die Bearbeitung von Beschwerden oder einen anderen Dritten einzuschalten.
- o In den Fällen, in denen einer Beschwerde stattgegeben wird und eine Entschädigung fällig wird, zahlt Paysafe nur an den jeweiligen Kontoinhaber, auch wenn dieser durch einen Rechtsanwalt, eine dritte Beschwerdestelle oder einen anderen Dritten vertreten wurde.

Sie haben selbstverständlich das Recht, sich an jedes zuständige Gericht zu wenden, wenn Sie der Meinung sind, dass wir gegen das Gesetz verstoßen haben.