



Política de Reclamaciones de Lightyear Europe AS

Versión 3 – 8.12.2022

Introducción

Lightyear Europe AS ("la Empresa") es una empresa registrada en Estonia (número de empresa 16235024). La Empresa está autorizada y regulada por la Autoridad de Supervisión Financiera de Estonia.

Proporcionar un alto nivel de servicio al cliente es una prioridad de la Empresa. La Empresa agradece todos los comentarios sobre sus servicios en todo momento. Si no está satisfecho con los servicios de la Empresa, dé a la Empresa la oportunidad de remediar esto. La Empresa acepta, investiga y revisa todas las quejas que se le hacen.

La Empresa ha implementado procedimientos efectivos, justos y transparentes para la gestión de las quejas de los clientes. Estos procedimientos se ajustan a las normas y directrices establecidas por la Autoridad de Supervisión Financiera de Estonia.

Si tiene alguna inquietud o problema con respecto a alguno de los servicios ofrecidos por la Empresa, su primera acción debe ser presentar una queja a nuestro equipo en complaints@golightyear.com.

El procedimiento de gestión de quejas que figura a continuación establece el proceso para la presentación de reclamaciones por parte de los clientes y la política de la Empresa para la tramitación de dichas reclamaciones.

¿Qué es una 'queja'?

La Empresa define queja como cualquier expresión oral o escrita de insatisfacción, justificada o no, de, o en nombre de, una persona sobre la provisión o la falta de provisión de un servicio financiero, una expresión de insatisfacción con los términos o condiciones del producto o servicio de la Empresa o la conducta de la Empresa o una determinación judicial, que alega que el demandante ha sufrido (o puede sufrir) pérdidas financieras, dificultad material o inconvenientes materiales.

¿Cómo presentar una queja?

Las quejas se pueden enviar al equipo de atención al cliente por correo electrónico complaints@golightyear.com.

Para garantizar que la Empresa pueda responder lo más rápido posible, incluya lo siguiente en su queja:

- 1) La fecha en que surgió el problema;
- 2) Los números de la transacción afectada, si procede, y
- 3) Una descripción clara del problema.

Si el equipo de atención al cliente de la Empresa lo considera necesario, puede comunicarse con usted directamente para obtener más aclaraciones y/o información sobre la queja.

Asegúrese de que ninguna de las comunicaciones con el equipo de atención al cliente incluya lenguaje ofensivo dirigido a la Empresa ni a ningún empleado de la Empresa.

Procedimiento de gestión de quejas

Investigación

Una vez que un miembro del personal haya recibido su queja, reconocerá que la ha recibido y, cuando sea necesario, investigará la queja. Al gestionar una queja, la Empresa se comunicará con usted de manera clara, en un lenguaje sencillo y fácil

de entender y le responderá sin demoras indebidas, además de mantenerle debidamente informado.

La Empresa se esforzará por resolver la queja lo antes posible, sin embargo, tenga en cuenta los siguientes plazos.

Plazos

La Empresa acusará recibo inmediatamente al correo electrónico indicado por usted como dirección de contacto, lo que le garantizará que la queja se ha recibido y se está gestionando, e incluirá información sobre el cronograma de cuándo el reclamante puede esperar una respuesta. Esto sucederá dentro de **24 horas o al siguiente día hábil** de recibir la queja.

La Empresa, después de **15 días** de la recepción de su queja, le enviará:

- 1) Una respuesta definitiva, que es una respuesta por escrito en que la Empresa:
 - a. acepta la queja y, en su caso, ofrece reparación; u
 - b. ofrece reparación o acción correctiva sin aceptar la queja; o
 - c. rechaza la queja y da las razones para hacerlo e informa al demandante de que si sigue insatisfecho con la respuesta de la Empresa, puede remitir su queja a la Autoridad Reguladora Técnica y de Protección del Consumidor o Autoridad de Supervisión Financiera de Estonia;
- 2) o una respuesta por escrito en la que:
 - a. explica por qué la Empresa no está en condiciones de dar una respuesta definitiva, informa del avance de su investigación; e
 - b. indica cuándo espera poder proporcionar una; e
 - c. incluye detalles de cualquier opción para que el reclamante dirija su caso a la Autoridad de Regulación Técnica y de Protección al Consumidor o la Autoridad de Supervisión Financiera de Estonia.

Cierre de reclamaciones

Por lo general, se considerará que una queja se ha finalizado cuando recibe una respuesta final de la Empresa que:

- acepta la queja y, en su caso, ofrece reparación; u
- ofrece reparación sin aceptar la queja; o
- rechaza la queja y da las razones para hacerlo;

y que le informa de que, si sigue insatisfecho con la respuesta de la Empresa, puede remitir su queja a la Autoridad Reguladora Técnica y de Protección del Consumidor y Autoridad de Supervisión Financiera de Estonia.

Una queja también se considera cerrada cuando el reclamante haya indicado por escrito su aceptación de una respuesta anterior que el Servicio de Atención al cliente le haya enviado.

Autoridades para la resolución de quejas

Si no podemos resolver su queja a su satisfacción y considera que la respuesta recibida de nosotros no es la que esperaba, puede recurrir a las siguientes autoridades para obtener asistencia y explicaciones:

- La Autoridad Técnica Reguladora y de Protección al Consumidor (en c/ Endla 10a, Tallin 10142, www.ttja.ee/en).
- Autoridad de Supervisión Financiera de Estonia (en c/ Sakala 4, Tallin, 15030, www.fi.ee).
- Además, para resolver una disputa, puede ponerse en contacto con el Comité de Disputas de Consumidores de la Junta de Protección al Consumidor y la Autoridad Técnica Reguladora o acudir a los tribunales.

Puede encontrar el autoservicio del Comité de Disputas del Consumidor en <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine>. Puede presentar una reclamación a la ASFE aquí: <https://www.fi.ee/et/tarbijale/millal-poorduda-finantsinspektsiooni-poole/kaebuse-esitamine>.

Los clientes residentes en ciertos países pueden también contactar a los organismos locales de protección del consumidor o defensor financiero del pueblo para presentar sus quejas. La lista de estos países y organismos de protección del consumidor o defensor financiero del pueblo se encuentra en el Anexo 2 de nuestras Condiciones de Servicio, las que están [disponibles aquí](#).