

Skundų nagrinėjimo procedūra

Jeigu asmuo mano, kad Decentralized, UAB (toliau – **Bendrovė**) pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su kriptoturto paslaugų teikimu, jis pirmiausia gali raštu kreiptis į Bendrovę, nuroydamas savo reikalavimus ir Skundo aplinkybes. Klientai gali teikti Skundus nemokamai. Skundo tyrimas ir nagrinėjimas Pareiškėjui taip pat yra nemokamas. Skundas turi būti pateiktas per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Skundą Bendrovei gali pateikti esamas, potencialus ar buvęs Bendrovės Klientas arba jo tinkamai įgaliotas atstovas (atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus formos ir turinio reikalavimus).

Skundą galima pateikti šiais būdais:

1. el. paštu: complaints@coingate.com;
2. per platformą: <https://coingate.com/contact-us/complaints>;
3. paštu: Goštauto g. 8, Vilnius, 01108 Vilniaus m. sav.

Skunde turi būti pateikta ši informacija:

1. Vardas ir pavardė, juridinio asmens pavadinimas, registracijos numeris, atstovo vardas ir pavardė;
2. Kontaktiniai duomenys (adresas, telefono numeris, el. pašto adresas);
3. Išsami informacija apie kriptoturto paslaugą arba sutartį, su kuria yra susijęs Skundas;
4. Skundo dalyko aprašymas;
5. Skunde nurodytus faktus patvirtinantys dokumentai;
6. Faktų, dėl kurių pateiktas Skundas, data ar datos;
7. Padarytos žalos ar nuostolių aprašymas (jei yra);
8. Kitos pastabos arba svarbi informacija (jei yra);
9. Skundo pateikimo data ir vieta;
10. Pareiškėjo parašas.

Skundas turi būti aiškiai suformuluotas, nurodant tikslus faktus ir aplinkybes, dėl kurių iškilo problema. Jis turi būti surašytas įskaitomai, kad jį būtų galima tinkamai įvertinti ir į jį atsakyti. Skundas turi būti pateiktas laikantis nustatytos tvarkos ir per nustatytą terminą. Be to, jis turi būti susijęs su Bendrovės teikiamomis paslaugomis ar produktais.

Nepriimami Skundai:

1. Skundai, identiški Skundams, kuriuos jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas arba dėl kurių jau yra priimtas sprendimas.
2. Anoniminiai Skundai.
3. Skundai, pateikti praėjus daugiau kaip 3 (trims) mėnesiams nuo tos dienos, kai Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Skundo gavimo patvirtinimas ir atsakymo pateikimas

Bendrovė nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Skundo gavimo, patvirtina, kad Skundas buvo gautas, ir patvirtina, ar jis gali būti priimtas.

Bendrovė apie priimtą sprendimą dėl Skundo Pareiškėją informuoja kaip įmanoma greičiau, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 35 darbo dienas nuo Skundo gavimo patvirtinimo.

Atsakymo originalas, kartu su jį pagrindžiančiais dokumentais, Pareiškėjui pateikiamas tokiu pačiu būdu, koku buvo pateiktas Skundas. Skundai gali būti teikiami kalbomis, kurias Bendrovė naudoja parduodama savo paslaugas arba bendraudama su Klientais (pvz., anglų ir (arba) lietuvių k.), arba

oficialiomis buveinės valstybės narės ir priimančiosios valstybės narės kalbomis, kurios taip pat yra oficialios Europos Sąjungos kalbos.

Bendravimas su Pareiškėju turi vykti ta kalba, kuria buvo pateiktas Skundas, jeigu tai atitinka aukščiau nurodytas kalbas. Esant Pareiškėjo sutikimui, atsakymas į Skundą gali būti pateiktas anglų arba lietuvių kalba.

Jei Bendrovė nesutinka su Pareiškėjo reikalavimais, ji visada pateikia išsamų ir motyvuotą rašytinį atsakymą, o jei reikia, prideda pagrindžiančius dokumentus. Be to, ji pateikia informaciją apie galimas teises gynimo priemones, pavyzdžiui, skundo pateikimą kompetentingai institucijai arba civilinio ieškinio pareiškimą.

Pranešimas apie pasikeitimus

Klientai informuojami apie Skundų nagrinėjimo procedūrą ir kitas svarbias tvarkas (įskaitant, bet neapsiribojant, Paslaugų teikimo sąlygas ir Privatumo politiką, kt.) per privalomą žymimąjį langelį, kuris pasirodo kuriant paskyrą. Šiame ekrane Klientai turės perskaityti tvarkas ir patvirtinti, kad jas suprato, pažymėdami atitinkamus langelius. Klientai negalės atlikti tolimesnių veiksmų savo paskyroje tol, kol nebus suteiktas patvirtinimas.

Jei Pareiškėjo netenkina Bendrovės atsakymas į Skundą

Jei Bendrovės atsakymas Pareiškėjo netenkina, jis gali ginti savo teises pareiškdamas ieškinį teismui arba kreipdamasis į Lietuvos banką. Lietuvos bankas prižiūri ir reguliuoja kriptoturto paslaugų teikėjus Lietuvoje ir užtikrina, kad paslaugų teikėjai laikytųsi teisės aktų ir sąžiningai elgtųsi su vartotojais.

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės reglamentuoja ginčų, kylančių tarp finansinių paslaugų teikėjo ir vartotojo ar kito finansų rinkos dalyvio, neteisminio sprendimo procedūrą. Šios taisyklės taikomos ir Lietuvos banko reguliuojamiems kriptoturto paslaugų teikėjams. Neteisminio ginčų sprendimo procedūra leidžia šalims išspręsti ginčus nesikreipiant į teismą, padedant Lietuvos bankui.

Skundą patekęs asmuo turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo sprendimo per vienerius metus nuo pretenzijos pateikimo finansų rinkos dalyviui dienos. Nuoroda į Lietuvos banko elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą: <https://www.epaslaugos.lt/portal/service/55620/3620>.

Jei asmuo negali pateikti prašymo per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą, jis gali pateikti prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą užpildydamas pateiktą formą: <https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Varotojo%20kreipimosi%20forma.docx> ir išsiųsdamas prašymą Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui el. pašto adresu pieziura@lb.lt arba paštu adresu Totorių g. 4, 01121 Vilnius. Daugiau informacijos galima rasti internete adresu: <https://www.lb.lt/lt/kaip-pateikti-prasyma-del-ginco-nagrinejimo>.