

Kaebuste esitamise kord zondacrypto platvormil

Versioon kehtib alates 19. juulist 2025.

1. Kaebuse võib esitada vabas vormis.
2. Kaebuse võib saata:
 - 2.1. posti teel tähtkirjaga zondacrypto registriaadressile (Tähesaju tee 9, Tallinn, 13917, Eesti); või
 - 2.2. elektronposti teel: support@zondacrypto.com; või
 - 2.3. kodulehele lisatud vormi kaudu: <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>.
3. Kaebusi saab esitada tasuta ning need menetletakse tasuta.
4. Kaebus peaks sisaldama:
 - 4.1. kaebaja andmeid (nimi; registrikood/isikukood; registriaadress/elukoha aadress, telefoninumber; e-post; andmed, mis võimaldavad kasutajat tuvastada, nt kasutaja ID);
 - 4.2. kaebuse sisu kirjeldust ja võimalusel seda tõendavaid dokumente;
 - 4.3. täielikku teavet selle kohta, millise zondacrypto pakutava teenuse või teenuse pakkujaga sõlmitud lepingu peale kaebus esitatakse (nt tehingu number, tehinguga seotud rahakoti aadress, võrgu tehingu number jmt);
 - 4.4. kaebust põhjustanud asjaolude kuupäevi;
 - 4.5. tekitatud kahju, kaotuse või kahjustuse kirjeldust, kui need esinevad;
 - 4.6. kaebaja ootusi seoses probleemi lahendamisega;
 - 4.7. muud asjakohast ja olulist teavet;
 - 4.8. kui kaebuse esitab teine isik, siis tuleb lisada volitust või muud esindusõigust tõendava dokumenti.
5. Kaebuse sisulise läbivaatamise eeldused:
 - 5.1. kaebus on seotud zondacrypto tegevusega;
 - 5.2. kaebus ei ole anonüümne ning kaebaja on esitanud kontaktandmed, kuhu zondacrypto saab saata vastuse esitatud kaebusele (postiaadress või e-posti aadress).
6. Kaebusi võib esitada, kasutades kodulehel kättesaadava vormi: <http://zondacrypto.com/documents/d/guest/complaint-et>, kuid vormi kasutamine ei ole kohustuslik ning see on mõeldud üksnes kaebuse esitamise protsessi tõhustamiseks.
7. Kaebusi võib esitada keeltes, mida zondacrypto kasutab oma teenuste tutvustamisel või klientidega suhtlemisel, samuti võib kasutada kaebuse esitamisel nende riikide keeli, kus zondacrypto on registreeritud või osutab virtuaalväringu teenuseid, eeldusel, et need keeled on ka Euroopa Liidu ametlikud keeled (s.t kõik keeled, milles zondacrypto veebileht on kättesaadav).
8. zondacrypto kasutab kaebuse esitajaga suhtlemisel seda keelt, mida kaebuse esitamisel kasutati, tingimusel, et see on üks punktis 7 nimetatud keeltest.

Kui kaebus on esitatud muus keeles, võtab zondacrypto kaebuse esitajaga ühendust inglise keeles ning palub esitada kaebus mõnes punktis 7 nimetatud keeles.

9. Kaebusi võtab zondacrypto nimel vastu klienditugi (Support), kes edastab kaebuse koheselt vastavale zondacrypto osakonnale, mis vastutab konkreetse teenuse või toote eest, millega kaebus on seotud.
10. Kaebuste menetlemine toimub vastavalt ajakavale, mis on allpool üksikasjalikult välja toodud:

1.	Kinnitus kaebuse menetlusse võtmise kohta koos teabega kaebuse vastuvõetavuse kohta;	Kuni 2 päeva alates kaebuse kättesaamisest;
2.	Kaebajale esitatav nõue kaebuse täiendamiseks;	Kuni 14 päeva alates kaebuse kättesaamisest;
3.	Teavituse kaebuse menetlemise tähtaja pikendamisest (zondacrypto ühekordne õigus vajaduse korral);	Kuni 14 päeva alates kaebuse kättesaamisest;
4.	Kaebuse sisuline läbivaatamine ja kaebajale otsuse väljastamine.	Kuni 14 päeva alates kaebuse kättesaamisest, täiendatud kaebuse esitamisest või kuupäevast, mil zondacrypto saadab teate kaebuse menetlemise tähtaja pikendamise kohta.

11. zondacrypto kinnitab kaebuse kättesaamist viivitamata, kuid mitte hiljem kui kahe tööpäeva jooksul. Kaebuse kättesaamise kinnitus peab sisaldama:

- 11.1. teave selle kohta, kas kaebus vastab punktis 5 nimetatud vastuvõetavuse tingimustele; kui kaebus loetakse vastuvõetamatuks, lisatakse selgitus kaebuse vastuvõtmisest keeldumise kohta;
- 11.2. kontaktandmed, sealhulgas vastutava isiku või osakonna e-posti aadress ja telefoninumber, kelle poole kaebuse esitaja võib kaebusega seotud küsimuste korral pöörduda;
- 11.3. kaebuse kättesaamise kuupäev;
- 11.4. zondacrypto kaebuste menetlemise ajakava;
- 11.5. elektroonilisel kujul esitatud kaebuse korral – esitatud kaebuse koopia.

12. Kaebusi menetletakse saabumise järjekorras, kuid mitte hiljem kui 14 (neljateistkümne) päeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest. Kaebuse menetlemise käigus võtab zondacrypto kasutusele kõiki vajalikke meetmeid, et välja selgitada kõiki kaebusega seotud asjaolusid. Kui kaebus ei sisalda selle läbivaatamiseks vajalikke andmeid, teavitab zondacrypto kaebuse esitajat vajadusest esitada

täiendavaid andmeid. Sellisel juhul menetlemise aeg (14 päeva) hakkab kulgema täiendatud kaebuse kättesaamise päevast.

13. Õigustatud juhtudel võib zondacrypto pikendada kaebuse menetlemise tähtaega täiendava 14 (neljateistkümne) päeva võrra, millest teavitatakse kaebuse esitajat.
14. Kaebuse menetlemise ajal teavitab zondacrypto kaebuse esitajat korrektselt menetlusega seotud asjaoludest ning vastab viivitamata kaebuse esitaja põhjendatud teabenõuetele.
15. Reeglina toimub suhtlus kaebuses märgitud e-posti aadressi kaudu või kaebuse esitaja taotlusel paberkanalil.
16. zondacrypto otsus kaebuse kohta sisaldab selgitusi kõigi kaebuses esitatud küsimuste kohta ning teavet võimalike abinõude kohta probleemi lahendamiseks.
17. Kaebuse esitajal on õigus vaidlustada zondacrypto otsust. Edasikaebamine otsuse peale kaebuse kohta toimub samas vormis nagu esialgne kaebuse esitamine (nagu punktis 1 sätestatud). Eeltoodud kaebuste menetlemise reeglid ja tähtajad rakendatakse ka edasikaebamise menetluses.
18. Kaebuse esitajal on samuti õigus pöörduda Rahapesu Andmehüübe (RAB) poole või esitada kaebus kohtusse vastavalt Eestis kehtivatele õigusaktidele (sealhulgas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1215/2012, 12. detsember 2012, kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades). Vaikimisi lahendatakse kõik vaidlused Harju Maakohtus, välja arvatud seaduses sätestatud erandlikel juhtudel. Kui kaebuse esitaja on tarbija, on tal õigus esitada kaebus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) juures tegutsevale tarbijavaidluste komisjonile. Tarbijal on ka õigus pöörduda sama küsimusega kohtusse isegi juhul, kui ta on esitanud taotluse TTJA-le.
19. zondacrypto tagab sobilikke tehnilisi vahendeid, mis on vajalikud kõigi kaebuste andmete kogumiseks ning kaitseks lubamatu andmelekete eest.
20. Teavet kaebuse esitaja isikuandmete töötlemise kohta saab leida zondacrypto "Privaatsuspoliitikast", mis on kättesaadav zondacrypto veebilehel: <https://zondacrypto.com/et/legal/zondacrypto-exchange/privaatsuspoliitika>.