

Procedura Składania Skarg na Platformie zondacrypto

Wersja obowiązuje od dnia 19 lipca 2025 r.

1. Skargi przyjmowane są w dowolnej formie.
2. Skargi należy składać:
 - 2.1. listownie, na adres siedziby zondacrypto (Tähesaju tee 9, Tallinn, 13917, Estonia); lub
 - 2.2. pocztą elektroniczną na adres: support@zondacrypto.com; lub
 - 2.3. poprzez wypełnienie wzoru formularza: <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>.
3. Skargi są składane i rozpatrywane bezpłatnie.
4. Skarga powinna zawierać:
 - 4.1. dane skarżącego (imię i nazwisko; numer ewidencyjny/indywidualny numer identyfikacyjny; adres prowadzenia działalności/adres zamieszkania, telefon; e-mail; dane pozwalające na identyfikację użytkownika zondacrypto, takie jak identyfikator użytkownika;
 - 4.2. opis i ewentualną dokumentację dotyczącą przedmiotu skargi;
 - 4.3. pełne informacje o zaskarżonej usłudze/produkcie oferowanym przez zondacrypto (np. identyfikator płatności, adres portfela powiązany z płatnością, identyfikator transakcji sieciowej itp.);
 - 4.4. datę zgłaszanej nieprawidłowości;
 - 4.5. opis ewentualnej szkody, straty lub uszkodzenia;
 - 4.6. oczekiwania skarżącego co do sposobu rozwiązania problemu;
 - 4.7. wszelkie inne uwagi istotne dla rozpatrzenia skargi;
 - 4.8. w przypadku złożenia skargi przez pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego, dokument potwierdzający jego umocowanie do działania.
5. Warunki dopuszczalności skargi (elementy konieczne do merytorycznego rozpoznania skargi) są następujące:
 - 5.1. skarga jest związana z działalnością zondacrypto;
 - 5.2. skarga nie jest anonimowa, a skarżący podał dane kontaktowe w celu przesłania odpowiedzi zondacrypto na złożoną skargę (adres do doręczeń lub adres e-mail);
6. Skargi mogą być składane z wykorzystaniem wzoru zamieszczonego pod linkiem: <https://zondacrypto.com/documents/d/guest/skarga-pl>, przy czym korzystanie z wzoru nie jest obowiązkowe i ma na celu jedynie ułatwienie procesu składania skargi.
7. Skargi mogą być składane w dowolnym języku używanym przez zondacrypto do promowania swoich usług lub komunikacji z klientami, a ponadto w językach urzędowych krajów, w których zondacrypto ma siedzibę lub świadczy usługi związane z kryptoaktywami, które są również językami urzędowymi UE (tj. we wszystkich językach, w których dostępna jest strona internetowa zondacrypto).
8. zondacrypto będzie komunikować się ze skarżącym w języku, w którym skarżący złożył skargę, pod warunkiem, że skarga została złożona w jednym z języków, o których mowa w punkcie 7 powyżej.

W przeciwnym wypadku komunikacja ze skarżącym odbywa się w języku angielskim, z jednoczesną prośbą o złożenie skargi w jednym z języków, o których mowa w punkcie 7.

9. Skargi są przyjmowane w imieniu zondacrypto przez Dział Obsługi Klienta (Wsparcie), który niezwłocznie po otrzymaniu skargi przydziela rozwiązanie do odpowiedniego działu zondacrypto, odpowiedzialnego za usługi/produkty, których dotyczy skarga.
10. Rozpatrzenie skargi odbywa się zgodnie z następującym harmonogramem, którego etapy zostały szczegółowo opisane poniżej:

1.	Potwierdzenie przyjęcia skargi do rozpatrzenia wraz z informacją o dopuszczalności skargi;	Do 2 dni roboczych od daty otrzymania skargi;
2.	Wniosek do skarżącego o uzupełnienie skargi;	Do 14 dni od daty otrzymania skargi;
3.	Możliwe jednorazowe przedłużenie przez zondacrypto terminu rozpatrzenia skargi;	Do 14 dni od daty otrzymania skargi;
4.	Rozpatrzenie skargi i przesłanie odpowiedzi do skarżącego.	Do 14 dni od daty otrzymania skargi, daty złożenia kompletnej skargi lub daty wysłania przez zondacrypto informacji o przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi.

11. zondacrypto potwierdza otrzymanie skargi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 2 dni roboczych. Potwierdzenie otrzymania skargi powinno zawierać:
 - 11.1. informację, czy skarga spełnia warunki dopuszczalności, o których mowa w punkcie 5 powyżej, a w przypadku stwierdzenia niedopuszczalności należy również załączyć stosowne uzasadnienie decyzji o odrzuceniu skargi jako niedopuszczalnej;
 - 11.2. informacje kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu osoby lub działu, do którego skarżący może kierować wszelkie zapytania związane ze złożoną skargą;
 - 11.3. datę otrzymania skargi;
 - 11.4. harmonogram mający zastosowanie do rozpatrywania skarg przez zondacrypto;
 - 11.5. w przypadku złożenia elektronicznego formularza skargi, kopię złożonej skargi;
12. Skargi będą rozpatrywane w kolejności ich otrzymania, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich otrzymania. W procesie rozpatrywania złożonej skargi, zondacrypto

podejmie wszelkie niezbędne działania w celu zebrania i zbadania wszystkich istotnych informacji dotyczących skargi. Jeżeli skarga nie zawiera informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia, zondacrypto zwróci się do skarżącego o uzupełnienie skargi w niezbędnym zakresie, a termin 14 (czternastu) dni będzie wówczas biegł od dnia doręczenia uzupełnionej skargi.

13. W uzasadnionych przypadkach zondacrypto może przedłużyć termin rozpatrzenia skargi o dodatkowe 14 (czternaście) dni, o czym skarżący zostanie poinformowany.
14. W trakcie rozpatrywania skargi, zondacrypto należycie informuje skarżącego o kwestiach związanych z rozpatrywaniem skargi, a także bez zbędnej zwłoki odpowiada na uzasadnione wnioski skarżącego o udzielenie informacji dotyczących rozpatrywanej skargi.
15. Komunikacja odbywa się co do zasady za pośrednictwem adresu e-mail wskazanego w skardze lub na wniosek skarżącego w formie papierowej.
16. Decyzja zondacrypto w przedmiocie rozpatrzenia skargi powinna zawierać szczegółowe uzasadnienie odnoszące się do wszystkich kwestii podniesionych w skardze oraz zawierać informacje o możliwych środkach zaradczych prowadzących do rozwiązania problemu.
17. Skarżący ma prawo odwołać się od decyzji w sprawie skargi podjętej przez zondacrypto. Odwołanie można złożyć w takiej samej formie, jak skargę, zgodnie z pkt 1 powyżej. Zasady rozpatrywania skarg, w tym harmonogram, mają odpowiednie zastosowanie do procesu odwoławczego.
18. Skarżący mają również prawo zwrócić się do EFSA lub złożyć skargę w sądzie zgodnie z procedurami określonymi w aktach prawnych mających zastosowanie w Estonii (w tym w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych). Domyślnie wszystkie spory są rozstrzygane w sądzie okręgowym w Harju, z zastrzeżeniem odstępstw przewidzianych w przepisach prawa. Jeśli skarżący jest konsumentem, ma on prawo do złożenia Skargi do komisji ds. sporów konsumenckich za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konsumentów i Regulacji Technicznych (w języku estońskim: *Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet*). Złożenie przez skarżącego wniosku do Urzędu Ochrony Konsumentów i Urzędu Regulacji Technicznej nie pozbawia go prawa do złożenia wniosku do sądu w tej samej sprawie.
19. zondacrypto zapewnia odpowiednie narzędzia techniczne w celu gromadzenia wszelkich danych dotyczących skargi, które zapewniają bezpieczeństwo przed nieautoryzowanym wyciekiem danych.
20. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych skarżącego znajdują się w „Polityce Prywatności” pod [linkiem](https://zondacrypto.com/pl/legal/zondacrypto-exchange/polityka-prywatnosci) <https://zondacrypto.com/pl/legal/zondacrypto-exchange/polityka-prywatnosci>.