

Pravidlá pre vybavovanie sťažností

Spoločnosť **TrustiBit Global a. s.**, so sídlom Obchodná ulica 8555/3B, Žilina 010 08, IČO: 55 897 517, zapísaná v Obchodnom registri Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sa, vložka č. 11089/L (ďalej len „**Spoločnosť**“) vydáva tento vnútorný predpis, ktorý upravuje postupy podania sťažností a podnetov zo strany Používateľa alebo potenciálneho Používateľa a postup pri ich riešení.

1. Sťažnosť

1.1 Za sťažnosť alebo podnet (ďalej len „**Sťažnosť**“) sa považuje písomné podanie Používateľa alebo potenciálneho Používateľa, v ktorom Používateľ alebo potenciálny Používateľ vyjadruje svoj nesúhlas so spôsobom vykonávania a výsledkom poskytnutia konkrétnej služby poskytovanej Spoločnosťou alebo osobou spolupracujúcou so Spoločnosťou.

1.2 Sťažnosť je oprávnený podať ktorýkoľvek Používateľ služieb poskytovaných Spoločnosťou alebo ktorýkoľvek potenciálny Používateľ takýchto služieb (ďalej len „**Sťažovateľ**“).

2. Podanie Sťažnosti

2.1 Sťažovateľ je povinný podať Sťažnosti nasledujúcimi spôsobmi:

- a) listinne na adresu sídla Spoločnosti;
- b) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu: info@zendigo.eu

Spoločnosť na Sťažnosti podané iným spôsobom ako vo vyššie uvedených bodoch a) – b) tohto článku neprihliada.

2.2 Povinnými náležitosťami Sťažnosti sú:

- a) identifikačné údaje Sťažovateľa v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, prípadne e-mailová adresa v prípade Sťažovateľa fyzickej osoby; v prípade, ak je Sťažovateľom právnická osoba, identifikačné údaje v rozsahu obchodné meno, adresa sídla, identifikačné číslo právnickej osoby, údaj o zápise v príslušnom registri, e-mailová adresa a identifikačné údaje kontaktnej osoby,
- b) predmet Sťažnosti s uvedeným skutočnosť, ktoré sú dôvodom pre podanie Sťažnosti a uvedenie navrhovaného spôsobu nápravy,
- c) dokumenty alebo informácie preukazujúce dôvodnosť Sťažnosti.

3. Prijatie a vybavenie Sťažnosti

3.1 Po doručení Sťažnosti Spoločnosť zabezpečí jej pridelenie určenému pracovníkovi (ďalej len „**Určená zodpovedná osoba**“), ktorý zaznamená doručenie Sťažnosti, posúdi a vyhodnotí či predmetná Sťažnosť má náležitosti uvedené v článku 2.2 tohto vnútorného predpisu. V prípade, ak Sťažnosť neobsahuje predpísané povinné náležitosti, Určená zodpovedá osoba vyzve Sťažovateľa na doplnenie Sťažnosti, prípadne na odstránenie nedostatkov pôvodnej Sťažnosti.

3.2 V prípade, ak doručená Sťažnosť spĺňa požiadavky v zmysle článku 2.2 tohto vnútorného predpisu, Určená zodpovedná osoba posúdi a vyhodnotí dôvodnosť Sťažnosti a zabezpečí jej riešenie.

3.3 Spoločnosť je povinná vybaviť Sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie Sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť Sťažovateľa o spôsobe vybavenia Sťažnosti. V odôvodnených prípadoch je Spoločnosť oprávnená predĺžiť lehotu podľa predchádzajúcej vety najviac na 45 dní odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom Spoločnosť je povinná oznámiť Sťažovateľovi dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 dní odo dňa doručenia Sťažnosti.

3.4 Spoločnosť si v tejto súvislosti vyhradzuje právo určiť poradie riešenia Sťažností.

4. Vedenie evidencie sťažností

4.1 Spoločnosť sa zaväzuje zabezpečiť vedenie evidencie Sťažností v nasledujúcom rozsahu:

a) meno, priezvisko a adresa bydliska Sťažovateľa, ak ide o fyzickú osobu; názov alebo obchodné meno, adresa sídla, identifikačné číslo právnickej osoby, údaj o zápise v príslušnom registri a identifikačné údaje kontaktnej osoby, ak ide o právnickú osobu,

b) predmet Sťažnosti,

c) dátum doručenia Sťažnosti,

d) identifikácia osôb, na ktoré bola Sťažnosť podaná,

e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola Sťažnosť oprávnená,

f) spôsob vybavenia Sťažnosti,

g) opatrenia prijaté na vybavenie Sťažnosti,

h) dátum vybavenia Sťažnosti.

5. Podanie odvolania proti výsledku vybavenia Sťažnosti

5.1 V prípade, ak Sťažovateľ nie je spokojný s výsledkom vybavenia Sťažnosti, je v lehote 14 dní odo dňa doručenia výsledku o vybavení jeho Sťažnosti oprávnený podať odvolanie proti výsledku vybavenia Sťažnosti. V prípade, ak Sťažovateľ podá odvolanie proti výsledku vybavenia Sťažnosti, Spoločnosť je povinná rozhodnúť o tomto odvolaní v lehote 30 dní odo dňa doručenia predmetného odvolania.

5.2 Odvolanie proti výsledku odvolania Sťažnosti musí okrem náležitostí Sťažnosti podľa tohto vnútorného predpisu obsahovať aj údaje o dátume doručenia výsledku vybavenia Sťažnosti pre účely preukázania dodržania lehoty podľa článku 5.1 tohto vnútorného predpisu a uviesť skutočnosti odôvodňujúce podanie odvolania.