Skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarka

Skundai dėl Profitus paslaugų

Jeigu Jūs esate nepatenkinti mūsų paslaugomis, prašome su mumis susisiekti, kad mes galėtumėme pateikti problemos sprendimo būdus.

Jeigu po mūsų atsakymo Jūs vis tiek manote, kad pažeidėme Jūsų teises ar teisėtus interesus, Jūs galite pateikti mums oficialų skundą.

Skundas gali būti pateiktas ne vėliau nei per 3 mėnesius nuo dienos, kai Jums paaiškėjo galimas Jūsų teisių ar teisėtų interesų pažeidimas.

Skundą mums galite pateikti:
- elektroniniu paštu adresu: info@profitus.lt;
- registruotu laišku adresu Vasario 16-osios g. 2, Vilnius.

Skundą prašome teikti pagal mūsų standartinę skundo Formą.

Jeigu informacijos, pateiktame skunde, nepakanka, kad būtų galima tinkamai įvertinti visas aplinkybes, mes su Jumis susisieksime Jūsų pasirinktu bendravimo būdu, kurį nurodysite pildomoje Formoje, ir paprašysime pateikti papildomą informaciją ir dokumentus.

Skundas turėtų būti pateiktas lietuvių arba anglų kalba. Atsakymas Jums bus pateiktas ta kalba, kokia pateikėte skundą.

Jeigu skundas teikiamas Jūsų atstovo, prie jo turi būti pridėtas tinkamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

Skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas bus pateiktas per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Tuo atveju, jeigu negalėsime pateikti atsakymo nustatytu terminu, mes Jums pateiksime tarpinį atsakymą, o galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 35 darbo dienas nuo skundo pateikimo dienos.

Jeigu esate fizinis asmuo ir Jūsų skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Jūs negavote atsakymo iš mūsų, Jūs galite kreiptis į Lietuvos banką, kuris sprendžia vartotojų ir finansų dalyvių ginčus neteismine tvarka. Jūs galite kreiptis į Lietuvos banką per 1 metus nuo kreipimosi į mus dienos. Daugiau informacijos galite rasti čia.

Jeigu esate juridinis asmo ir Jūsų skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Jūs negavote atsakymo iš mūsų, Jūs galite tiesiogiai dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą pagal Profitus buveinės vietą.

Jūs taip pat galite kreiptis dėl ginčo sprendimo per Europos elektroninio ginčo sprendimo platformą.

Jūsų skundas ir visi jį lydintys dokumentai bus saugomi 3 metus nuo galutinio atsakymo Jums pateikimo dienos pagal Privatumo politikos nuostatas.

Finansavimo sandorio šalių ginčai

Jeigu manote, kad kita Finansavimo sandorio šalis pažeidė Jūsų teises ar teisėtus interesus, pirmiausia dėl tokio pažeidimo turėtumėte kreiptis į Profitus su skundu.

Pagal šią tvarką galite teikti skundą skundams dėl Finansavimo sandorio šalių ginčų, kurie yra (ir tiek, kiek jie yra) betarpiškai susiję su Profitus vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla ir Finansavimo sandorio šalims teikiamomis paslaugomis. Ši tvarka nėra taikoma

kitiems Finansavimo sandorio šalių vienas kitam pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus ir kt.

Skundas dėl kitos Finansavimo sandorio šalies gali būti pateiktas per 1 mėnesį nuo nuo dienos, kai Jums paaiškėjo galimas Jūsų teisių ar teisėtų interesų pažeidimas.

Skundą mums galite pateikti:
- elektroniniu paštu adresu: info@profitus.lt;
- registruotu laišku adresu Vasario 16-osios g. 2, Vilnius.

Skundą prašome teikti pagal mūsų standartinę skundo Formą.

Jeigu informacijos, pateiktame skunde, nepakanka, kad būtų galima tinkamai įvertinti visas aplinkybes, mes su Jumis susisieksime Jūsų pasirinktu bendravimo būdu, kurį nurodysite pildomoje Formoje, ir paprašysime pateikti papildomą informaciją ir dokumentus.

Skundas turėtų būti pateiktas lietuvių arba anglų kalba. Atsakymas Jums bus pateiktas ta kalba, kokia pateikėte skundą.

Jeigu skundas teikiamas Jūsų atstovo, prie jo turi būti pridėtas tinkamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

Dėl Jūsų skundo mes kreipsimės į kitą Finansavimo sandorio šalį ir paprašysime jos paaiškinti Jūsų skunde nurodytas aplinkybes.

Išnagrinėję visas skunde nurodytas aplinkybes, taip pat paaiškinime nurodytas aplinkybes, pateiksime abejoms Finansavimo šalims pasiūlymą dėl galimo ginčo sprendimo būdo. Profitus pateiktas pasiūlymas neįpareigoja nei vienos iš Finansavimo sandorio šalių ir nėra privaloma. Finansavimo sandorio šalys gali pateiktą pasiūlymą vykdyti laisva valia ir apsisprendimu.

Pateiktas skundas išnagrinėjamas per 40 kalendorinių dienų nuo pateikimo dienos. Tuo atveju, jeigu negalėsime pateikti atsakymo nustatytu terminu, mes Jums pateiksime tarpinį atsakymą, o galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 60 dienų nuo skundo pateikimo dienos.

Profitus nėra ir nebus laikoma atsakinga už pateiktą pasiūlymą, jeigu Profitus pateiktas pasiūlymas neatitiks kitų kompetentingų institucijų išaiškinimų ar sprendimų.

Profitus gali priimti ir kitus sprendimus dėl tam tikrų poveikio priemonių taikymo Finansavimo sandorio šalims pagal Bendrąsias platformos Profitus naudojimosi taisykles.

Tolesni šalių ginčai sprendžiami teisės aktų nustatyta tvarka.

Forma 2.1

SKUNDO FORMA

Vardas, Pavardė/ Bendrovės pavadinimas:

_____

Data:

_____

Adresas:

_____

El. paštas:

_____

Telefono numeris:

_____

Atstovo vardas ir pavardė, atstovavimo pagrindas:

_____

Skundo pagrindas ir keliami reikalavimai:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Priedai:
1. _____
2. Įgaliojimas/ atstovavimo sutartis/ kt. (jei skundas teikiamas per atstovą).

Aš norėčiau gauti atsakymą (prašome pasirinkti vieną iš būdų):
- ☐ paštu;
- ☐ elektroniniu paštu.

_____ _____

/parašas/ */vardas pavardė/*

SKUNDO DĖL KITOS FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIES FORMA

Vardas, Pavardė/ Bendrovės pavadinimas:

_____

Data:

_____

Adresas:

_____

El. paštas:

_____

Telefono numeris:

_____

Atstovo vardas ir pavardė, atstovavimo pagrindas:

_____

Skundžiamos Finansavimo sandorio šalies duomenys:

_____

Finansavimo sandorio duomenys:

_____

Skundo pagrindas ir keliami reikalavimai:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Motyvai, kodėl kilęs ginčas yra betarpiškai susijęs su Profitus veikla:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Priedai:
1. _____
2. Įgaliojimas/ atstovavimo sutartis/ kt. (jei skundas teikiamas per atstovą).

Aš norėčiau gauti atsakymą (prašome pasirinkti vieną iš būdų):
- ☐ paštu;
- ☐ elektroniniu paštu.

_____ _____
/parašas/ */vardas pavardė/*