

Skundų nagrinėjimo ir ginčų sprendimo tvarka

Jeigu Jūs esate nepatenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis ar turite pretenzijų dėl per sutelktinio finansavimo platformą www.profitus.lt (toliau – **Platforma**) sudarytų sutarčių kiek tai susiję su Platformos vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, taip pat kilus sutelktinio finansavimo sandorio šalių ginčui, kuris yra (ir tiek, kiek jis yra) betarpiškai susijęs su Platformos vykdoma sutelktinio finansavimo operatoriaus veikla ir sutelktinio finansavimo sandorio šalims teikiamomis paslaugomis, prašome su mumis susisiekti, kad mes galėtumėme pateikti problemos sprendimo būdus.

Ši Tvarka nėra taikoma kitiems sutelktinio finansavimo sandorio šalių vienas kitam pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus ir kt.

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

Skundą mums galite pateikti:

- pateikiant jį atvykus į Platformos buveinę adresu Lvivo g. 101, Vilnius, Lietuva;
- siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Platformos buveinės adresu;
- siunčiant į Platformos nurodytą elektroninį paštą adresu: info@profitus.lt;
- Platformos internetinėje svetainėje.

Skundas teikiamas pagal standartinę skundo formą (Priedas Nr. 1). Siekdami užtikrinti veiksmingą sąveiką, su Jumis bendraujama aiškia ir suprantama kalba. Pranešimai Jums teikiami raštu elektroninėmis priemonėmis arba, Jūsų prašymu, popierine forma.

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

Siekiant užtikrinti greitą ir savalaikį skundų nagrinėjimą, Profitus nedelsiant patvirtina bet kurio skundo gavimą ir per 10 darbo dienų nuo tokio skundo gavimo dienos Jus informuoja, ar skundas yra priimtinas. Jeigu skundas neatitinka priimtino sąlygų, Jums bus pateikiamas aiškus paaiškinimas, kodėl skundas atmetamas kaip nepriimtinas. Tai Jums netrukdo pakartotinai kreiptis į Platformą su tapačiu skundu ištaisius nustatytus trūkumus. Patvirtinus skundo priimtinumą, laikoma, kad skundas yra gautas ir Jums bus nurodomi asmens ar padalinio, kuriam gali būti kreipiamasi su skundu susijusius klausimus, kontaktiniai duomenys, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį, taip pat orientacinis terminas, per kurį galima tikėtis sprendimo dėl skundo.

Skundas laikomas nepriimtiniu, jeigu:

- skundo kalba neatitinka šioje tvarkoje nurodytos skundų pateikimo kalbos reikalavimų;
- skundą pateikia neįgaliotas asmuo;
- skundas pateikiamas ne dėl Profitus sutelktinio finansavimo paslaugų teikimo;
- skundas neatitinka nustatytos formos reikalavimų.

Gavę priimtina skundą, nedelsdami įvertiname, ar skundas yra aiškus ir išsamus. Visų pirma įvertiname, ar skunde yra visa svarbi informacija ir įrodymai. Kai padarome išvadą, kad skundas yra neaiškus arba neišsamus, nedelsdami Jūsų pareikalausime bet kokios papildomos

informacijos, dokumentų ar įrodymų, reikalingų skundai tinkamai išnagrinėti. Jeigu informacijos, pateiktame priimtiname 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 per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 3 kalendorinės dienos. Jums paprašius, skundų nagrinėjimo proceso metu tinkamai informuojame Jus apie visus papildomus veiksmus, kurių buvo imtasi nagrinėjant skundą, ir nedelsdami atsakome į pagrįstus skundo pareiškėjo pateiktus informacijos prašymus.

Skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas bus pateiktas per 14 dienų nuo patvirtinimo apie skundo priimtinumą dienos, kuomet laikoma, jog skundas yra gautas.

Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ar parengiama motyvuota nuomonė ir Jums išsiunčiamas atsakymas raštu. Jei Atsakymas yra pagrįstas dokumentais, šių dokumentų kopijos yra pridedamos prie atsakymo.

Išnagrinėjus skundą, atsižvelgiant į Skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, priimamas vienas iš šių sprendimų:

- skundą atmesti;
- skunde pareikštus reikalavimus tenkinti iš dalies;
- skunde pareikštus reikalavimus tenkinti visiškai.

Nepavykus ginčo, kilusio tarp sutelktinio finansavimo sandorio šalių, išspręsti taikiai abipusių nuolaidų būdu, Platforma pateikia motyvuotą nuomonę dėl galimo ginčo sprendimo būdo. Platformos pateikta nuomonė neįpareigoja nei vienos iš sutelktinio finansavimo šalių ir nėra nei vienai iš jų privaloma. Platforma nėra ir nebus atsakinga, jeigu Platformos pateikta nuomonė neatitiks kitų kompetentingų institucijų išaiškinimų ar sprendimų.

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 asmuo 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](#).

Tolesni šalių ginčai sprendžiami teisės aktų nustatyta tvarka.

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

STANDARTINĖ SKUNDO FORMA

1.a. Pareiškėjo asmens duomenys:

Pavardė / Juridinio asmens pavadinimas	Vardas	Registracijos kodas ir LEI numeris (jeigu yra)

Adresas: Gatvės pavadinimas, namo numeris, buto numeris (įmonėms registruotas adresas)	Pašto kodas	Miestas	Šalis

Telefono Numeris	El. pašto adresas

1.b. Kontaktiniai duomenys (jeigu skiriasi nuo 1.a):

Pavardė / Juridinio asmens pavadinimas	Vardas

Adresas: Gatvės pavadinimas, namo numeris, buto numeris (įmonėms registruotas adresas)	Pašto kodas	Miestas	Šalis

Telefono numeris	El. pašto adresas

2.a. Atstovo (jei taikoma) asmens duomenys (įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas, patvirtinantis atstovo paskyrimą):

Pavardė	Vardas / Juridinio asmens pavadinimas	Registracijos kodas ir LEI kodas (jeigu yra)

Adresas: Gatvės pavadinimas, namo numeris, buto numeris (įmonėms registruotas adresas)	Pašto kodas	Miestas	Šalis

Telefono numeris	El. pašto adresas

2.b. Kontaktiniai duomenys (jeigu skiriasi nuo 2.a):

Pavardė	Vardas / Juridinio asmens pavadinimas	Registracijos kodas ir LEI kodas (jeigu yra)

Adresas: Gatvės pavadinimas, namo numeris, buto numeris (įmonėms registruotas adresas)	Pašto kodas	Miestas	Šalis

Telefono numeris	El. pašto adresas

3. Informacija apie skundą

3.a. Visa nuoroda į investiciją ir (arba) susitarimą, su kuriuo susijęs skundas (t.y. investicijos nuorodos numeris, projekto savininko / juridinio asmens ir (arba) sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kitos atitinkamų sandorių nuorodos):

--

3.b. Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką)

Pateikite nurodytus faktus patvirtinančius dokumentus:

--

3.c. Faktų, dėl kurių buvo pateiktas skundas, data (-os):

--

3.d. Padarytos žalos, praradimo ar žalos aprašymas (jeigu reikia):

--

3.e. Kitos pastabos arba svarbi informacija (jeigu reikia):

--

4.a. Tikslus pareiškėjo adresą ir būdą, kuriuo norima gauti atsakymą (gali būti nurodomas elektroninio pašto adresas):

4.b. Aiškūs, tikslūs ir motyvuoti reikalavimai:

4.c. Kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas:

_____ (vieta)

_____ (data)

/parašas/

