

Blockyard Services sp. z o.o.
Opis procedur rozpatrywania skarg wraz ze wzorem skargi

Drogi Kliencie,

Blockyard Services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KRS: 0001073736, dalej – „Blockyard Services”) dokłada wszelkich starań, aby świadczyć swoje usługi w sposób transparentny, profesjonalny i skuteczny.

Jeżeli z jakiegokolwiek powodu jesteś niezadowolony z usługi w zakresie kryptoaktywów jaką świadczymy na Twoją rzecz, wówczas możesz złożyć do nas skargę.

Wniesienie skargi, ani jej rozpatrzenie przez nas nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi opłatami. Skarga zostanie rozpatrzona przez Dział Prawny (email: legal@kryptolad.com) lub Dział Wsparcia (email: support@kryptolad.com, telefon: +48459569648) Blockyard Services w zależności od specyfiki skargi.

W jaki sposób możesz złożyć skargę:

Skargę możesz wnieść na dwa sposoby:

1. elektronicznie – na adres poczty elektronicznej: support@kryptolad.com albo
2. w formie papierowej na adres: Blockyard Services sp. z o.o., ul. Grójecka 208, 02-390 Warszawa.

Przy sporządzaniu skargi możesz korzystać ze wzoru określonego w załączniku 1 poniżej albo sformułować ją samodzielnie. Skargę możesz sporządzić w dowolnym języku urzędowym państwa członkowskiego Unii Europejskiej.

Aby umożliwić nam szybkie rozwiązanie problemu, wymagamy, abyś w skardze wskazał następujące informacje:

1. Twoje imię i nazwisko lub nazwę podmiotu prawnego, który reprezentujesz,
2. numer LEI oraz numer wpisu do rejestru podmiotów korporacyjnych,
3. pełen adres do korespondencji (ulica, numer piętro, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
4. Twój numer telefonu,
5. Twój adres e-mail,
6. jeżeli reprezentujesz podmiot prawny (również podmiot nieposiadający osobowości prawnej lub jakąkolwiek instytucję) – kopię pełnomocnictwa lub innego dokumentu urzędowego stanowiącego dowód udzielonego upoważnienia),
7. podstawowe informacje na temat usługi w zakresie kryptoaktywów, której dotyczy skarga (tj. numer referencyjny usługi lub inne odniesienia do odpowiednich transakcji),
8. opis przedmiotu skargi,
9. data zaistnienia faktów, które doprowadziły do złożenia skargi oraz jeżeli posiadasz –wszelkie

- dokumenty na poparcie tych faktów,
10. opis spowodowanej szkody, straty lub uszczerbku (w stosownych przypadkach),
 11. wskazanie, czy chcesz otrzymywać korespondencję dotyczącą skargi w formie elektronicznej na Twój adres e-mail, albo alternatywnie na piśmie. Brak odpowiedzi w tym zakresie będzie wiązał się z odpowiedzią w formie papierowej.

Jak wygląda proces rozpoznania skargi?

1. w ciągu 10 dni od momentu kiedy Blockyard Services otrzyma Twoją skargę prześlemy Ci potwierdzenie przyjęcia skargi oraz wskażemy, czy jest ona dopuszczalna,
2. jeżeli skarga posiada braki bez których nie możemy jej rozpatrzyć poprosimy Cię o jej uzupełnienie,
3. jeżeli skarga nie jest dopuszczalna prześlemy Ci informację o odrzuceniu skargi jako niedopuszczalnej,
4. w maksymalnym terminie 30 dni od otrzymania skargi poinformujemy Cię o decyzji w przedmiocie skargi.

Jeśli w terminie 30 dni nie udzielimy Ci żadnej odpowiedzi, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Jeżeli po uzyskaniu decyzji w sprawie skargi nie jesteś zadowolony z zaproponowanym rozwiązaniem lub gdy nie odpowiedzieliśmy na Twoją skargę w terminie, masz prawo skorzystać z mediacji. Mediacja jest dobrowolnym i poufnym procesem, który może być prowadzony w oparciu o ustawę z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823) oraz Kodeks postępowania cywilnego.

W przypadku dodatkowych pytań prosimy o kontakt telefoniczny, na numer: +48459569648 albo elektroniczny, na adres poczty: support@kryptolad.com

ZAŁĄCZNIK 1**ZŁOŻENIE SKARGI****1. Dane osobowe skarżącego**

NAZWISKO / PODMIOT PRAWNY	IMIĘ	NUMER REJESTROWY	NUMER LEI (JEŚLI DOSTĘPNY)	REFERENCJE KLIENTA (JEŚLI SĄ DOSTĘPNE)

ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (w przypadku, gdy skarżący jest osobą prawną, adres zarejestrowanej siedziby skarżącego)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ

TELEFON		EMAIL	
---------	--	-------	--

2. Dane kontaktowe (jeśli inne niż w punkcie 1)

NAZWISKO/NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ		
ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (w przypadku siedziby firmy)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ

TELEFON		EMAIL	
---------	--	-------	--

3. Dane osobowe przedstawiciela prawnego (jeśli dotyczy) (pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy jako dowód wyznaczenia przedstawiciela)

NAZWISKO	IMIĘ I NAZWISKO / NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	NUMER REJESTRACYJNY	NUMER LEI (JEŚLI DOSTĘPNY)

ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (W przypadku, gdy skarżący jest osobą prawną, adres zarejestrowanej siedziby skarżącego)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ

TELEFON		EMAIL	
---------	--	-------	--

4. Dane kontaktowe (jeśli inne niż w punkcie 3)

NAZWISKO / NAZWA PODMIOTU PRAWNEGO	IMIĘ

ADRES: ULICA, NUMER, PIĘTRO (W przypadku, gdy skarżący jest osobą prawną, adres zarejestrowanej siedziby skarżącego)	KOD POCZTOWY	MIASTO	KRAJ

TELEFON		EMAIL	
---------	--	-------	--

5. Informacje dotyczące skargi

5.1. Pełne informacje na temat emisji, oferty lub ubiegania się o dopuszczenie do obrotu tokenów powiązanych z aktywami lub umowy, której dotyczy skarga (tj. nazwa emitentów tokenów powiązanych z aktywami, numer referencyjny tokenów powiązanych z aktywami lub inne odniesienia do odpowiednich transakcji).

5.2. Opis przedmiotu skargi

Prosimy o dostarczenie dokumentacji potwierdzającej wspomniane fakty.

5.3. Data(y) wystąpienia faktów, które doprowadziły do złożenia skargi

5.4. Opis wyrządzonej szkody, straty lub uszczerbku (w stosownych przypadkach)

5.5. Inne uwagi lub istotne informacje (w stosownych przypadkach)

W _____ (miejsce) dnia _____ (data)

PODPIS

SKARŻĄCY/PRZEDSTAWICIEL PRAWNY

Dostarczona dokumentacja (należy zaznaczyć odpowiednie pole):

<i>Pełnomocnictwo lub inny odpowiedni dokument</i>	
<i>Kopia dokumentów umownych dotyczących inwestycji, których dotyczy skarga</i>	
<i>Inne dokumenty potwierdzające skargę:</i>	