

Kaebuste menetlemise kord

1. Kes võib kaebuse esitada

Kaebuse võib esitada AtlantEX OÜ klient või tema nõuetekohaselt volitatud esindaja. Kaebus võib puudutada teenust, tehingut, teenustasu, viivitust, keeldumist, tehnilist viga, teeninduse kvaliteeti, funktsiooni piiramist, saldo kuvamist või muud AtlantEX OÜ krüptovarateenuse osutamisega seotud küsimust.

2. Kaebuse esitamise kanalid

Kaebuse võib esitada ühe järgmise AtlantEX OÜ ametliku kanali kaudu:

- e-posti aadressile complaints@atlant-ex.eu;
- AtlantEX OÜ veebilehe või Gekkardi liidese kaebuse vormi kaudu, kui vorm on kättesaadav;
- kliendiliidese või klienditoe kaudu, märkides selgelt, et tegemist on kaebusega;
- paberkandjal posti teel aadressile AtlantEX OÜ, Masina 22, Tallinn, Harjumaa, Eesti.

Kui pöördumine saadetakse üldise klienditoe kanali kaudu, tuleks selgelt märkida, et tegemist on kaebusega. See võimaldab AtlantEX OÜ-l pöördumise õigesti registreerida ja menetleda seda kaebuste menetlemise korra järgi, mitte tavapärase klienditoe päringuna.

3. Kaebuse keel

Kaebuse esitamise ja menetlemise põhikeel on inglise keel. AtlantEX OÜ võtab kaebusi vastu ka eesti ja vene keeles. Kaebust ei jäeta läbi vaatamata üksnes põhjusel, et see on esitatud ühes neist kolmest keelest. Kui kohaldatav õigus nõuab muu keele kasutamist, täidab AtlantEX OÜ selle nõude enne asjaomases liikmesriigis teenuse aktiveerimist.

Kättesaamise kinnitus, vastuvõetavuse teade, uurimise käigus saadetakse teated ja lõplik otsus edastatakse kaebuse esitamise keeles, kui kaebus esitati inglise, eesti või vene keeles. Teave edastatakse kirjalikult elektrooniliste vahendite kaudu. Kaebuse esitaja taotlusel antakse sama teave paberkandjal tema märgitud postiaadressile.

4. Kaebuses esitatav teave

Kaebuse kiireks ja täielikuks menetlemiseks tuleks esitada:

- kliendi nimi või juriidilise isiku nimi;
- vastuse saatmiseks kasutatav e-posti aadress või muu kontakt;
- asjaomane teenus, tehing või funktsioon;
- sündmuse kuupäev ja ligikaudne kellaaeg;
- tehingu tunnus, kui see on olemas;
- asjaolude kirjeldus ja soovitud lahendus;
- tõendavad materjalid, näiteks kuvatõmmised, tehingu kinnitused, väljavõtted või klienditoe peetud kirjavahetus;
- esindaja kaudu esitamisel volikiri või muu esindusõigust tõendav dokument.

5. Registreerimine ja menetlustähtajad

AtlantEX OÜ registreerib kaebuse, kontrollib menetlemiseks vajaliku teabe olemasolu ja kinnitab kättesaamist põhjendamatult viivitusega, hiljemalt kahe tööpäeva jooksul pärast kaebuse saamist. Kui teavet ei ole piisavalt, võib AtlantEX OÜ küsida asjaolude kontrollimiseks objektiivselt vajalikke täpsustusi või lisadokumente.

AtlantEX OÜ saadab tavapärase kaebuse kohta põhjendatud vastuse 15 tööpäeva jooksul pärast piisava teabe saamist. Keerukas kaebus lahendatakse põhjendamatult viivitusega ja üldreeglina hiljemalt kahe kuu jooksul kaebuse kättesaamisest. Kui kohaldatavat tähtaega ei saa erandlikel asjaoludel järgida, teatab AtlantEX OÜ kaebuse esitajale viivituse põhjused ja otsuse eeldatava kuupäeva.

6. Kaebuse menetlemine

Kaebusi menetletakse objektiivselt, järjepidevalt ja olemasolevate tõendite alusel. AtlantEX OÜ arvestab kliendi esitatud teavet, tehinguandmeid, tehnilisi logisid, kirjavahetust, ettevõtte andmeid, Gekkardi liideses kuvatavat teavet ja kohaldatava õiguse nõudeid. Põhjendatud vastuses märgitakse kontrolli tulemus, otsuse peamised põhjused ning vajaduse korral meetmed vea parandamiseks või selle kordumise vältimiseks.

AtlantEX OÜ registreerib kaebused kaitstud elektroonilises registris ning säilitab kaebuse toimiku, suhtluse, tõendid, otsuse ja parandusmeetmed. Isikuandmeid ning piiratud AML/CFT-, sanktsiooni- ja infoturbeteavet töödeldakse ja avaldatakse ainult seadusega lubatud ulatuses.

7. Kaebuse vormi täitmine

Täitke vorm võimalikult täpselt ja arusaadavalt. Väljale „Kliendi nimi / juriidilise isiku nimi“ märkige füüsilise isiku või äriühingu nimi, kelle nimel kaebus esitatakse. Väljale „Kontakt vastuse saamiseks“ märkige e-posti aadress või muu ametlik kontakt, millele AtlantEX OÜ saab saata kättesaamise kinnituse, täpsustavad küsimused ja lõpliku vastuse.

Väljale „Teenus või tehing“ märkige lühidalt, mida kaebus puudutab: vahetamine, ülekanne, väljavõtmine, teenustasu, saldo, juurdepääs funktsioonile, liidese töö või muu teenus. Kui kaebus puudutab konkreetset tehingut, märkige kuupäev, ligikaudne kellaaeg ja võimaluse korral Gekkardi liideses või tehingu kinnituses kuvatav tehingu tunnus.

Väljal „Kaebuse kirjeldus“ selgitage, mis juhtus, millal klient probleemi märkas, milliseid samme on juba astunud ja miks peab klient olukorda ebaõigeks või kontrollimist vajavaks. Väljale „Soovitav lahendus“ märkige, mida klient AtlantEX OÜ-lt soovib, näiteks viivituse põhjuse selgitamist, teenustasu kontrollimist, kande parandamist, tehingu uuesti töötlemist või ekslikult kinni peetud summa tagastamist.

Väljale „Lisatud dokumendid“ märkige kaebust tõendavad materjalid: liidese kuvatõmmised, tehingu kinnitus, pangakonto väljavõte, rahakoti aadress, tehingu räsi, klienditoega peetud kirjavahetus või muud dokumendid. Paberkandjal kaebusele tuleks lisada tõendavate materjalide koopiad ja märkida kaebuse esitamise kuupäev.

Allolev tabel on praktiline täitmisabi. See ei asenda komisjoni delegeeritud määruse (EL) 2025/294 lisas sätestatud standardvormi. Standardvormi võib samuti kasutada, kuid selle kasutamine ei ole kohustuslik.

Väli	Kliendi täidetavad andmed
Kliendi nimi / juriidilise isiku nimi	
Kontakt vastuse saamiseks	
Teenus või tehing	
Sündmuse kuupäev ja kellaaeg	
Tehingu tunnus	
Kaebuse kirjeldus	
Soovitud lahendus	
Lisatud dokumendid	
Kaebuse esitamise kuupäev	

8. Täidetud kaebuse näidis

Väli	Täitmise näide
Kliendi nimi / juriidilise isiku nimi	Ivan Petroff
Kontakt vastuse saamiseks	ivan.petroff@example.com
Teenus või tehing	USDC ülekanne Ethereumi võrgus Gekkardi liidese kaudu
Sündmuse kuupäev ja kellaaeg	12.08.2026, ligikaudu kell 14.30 Tallinna aja järgi
Tehingu tunnus	GEK-2026-0812-000123
Kaebuse kirjeldus	Gekkardi liideses anti korraldus 250 USDC ülekandmiseks Ethereumi võrgus saaja aadressile. Pärast tehingu kinnitamist jäi olek pikaks ajaks „töötlemisel“ ja summa debiteeriti saldolt. Palun kontrollida tehingu staatust ja viivituse põhjust.
Soovitud lahendus	Palun esitada põhjendatud vastus, kinnitada tehingu staatus ning vea põhjustatud viivituse korral viia ülekanne lõpule või tagastada summa minu saldole.
Lisatud dokumendid	Gekkardi liidese tehingu kuvatõmmis, summa debiteerimise kinnitus ja klienditoega peetud kirjavahetus.
Kaebuse esitamise kuupäev	13.08.2026

9. Kaebuse näidistekst

„Palun vaadata läbi minu kaebus, mis puudutab [kuupäev] tehtud tehingut [tehingu tunnus]. Andsin Gekkardi liideses korralduse [tehingu kirjeldus: ülekanne, vahetamine või väljavõtmine], kuid [probleemi lühikirjeldus: tehingut ei täidetud eeldatud aja jooksul, rakendati vaidlusalust teenustasu, saldo kuvati valesti või tekkis muu probleem]. Palun kontrollida tehingu asjaolusid, esitada põhjendatud vastus ning vea tuvastamisel parandada kanne, töödelda tehing uuesti või tagastada ekslikult kinni peetud summa. Kaebusele lisan [lisade loetelu].“

10. Korduma kippuvad küsimused

Kas kaebuse esitamine on tasuline? Ei. Kaebuse esitamine ja menetlemine on kliendile tasuta. Millist kanalit on soovitatav kasutada? Kasutage e-posti aadressi complaints@atlant-ex.eu või veebilehe või Gekkardi liidese kaebuse vormi. Klienditoe kaudu pöördumisel märkige selgelt, et tegemist on kaebusega.

Kuhu pöörduda kaebuse esitamise või menetluse seisu küsimustega? Kirjutage aadressile complaints@atlant-ex.eu. Üldised klienditoe küsimused võib saata aadressile support@atlant-ex.eu ja õiguslikud teated aadressile info@atlant-ex.eu.

Kas kaebuse võib esitada paberkandjal? Jah. Saatke kaebus aadressile AtlantEX OÜ, Masina 22, Tallinn, Harjumaa, Eesti. Lisage tõendavate dokumentide koopiad ja kontakt vastuse saamiseks.

Mis keeles võib kaebuse esitada? Kaebusi võetakse vastu inglise, eesti ja vene keeles. Kaebuste menetlemise põhikeel on inglise keel.

Mida teha, kui tehingu tunnus puudub? Märkige kuupäev, ligikaudne kellaaeg, krüptovara, summa, võrk, saaja aadress või muud andmed, mille järgi saab AtlantEX OÜ tehingu leida. Tehingu tunnuse puudumine ei takista iseenesest kaebuse esitamist.

Millal kinnitatakse kaebuse kättesaamist? Põhjendamatu viivitusega, hiljemalt kahe tööpäeva jooksul pärast kaebuse saamist.

Millal saan kaebusele vastuse? Tavapärase kaebuse põhjendatud vastus saadetakse 15 tööpäeva jooksul pärast piisava teabe saamist. Keerukas kaebus lahendatakse põhjendamatu viivitusega ja üldreeglina hiljemalt kahe kuu jooksul kaebuse kättesaamisest.

Kas AtlantEX OÜ võib küsida lisadokumente? Jah. AtlantEX OÜ võib küsida kaebuse kontrollimiseks objektiivselt vajalikke täpsustusi või dokumente, kuid ei nõua teavet, mis on ettevõttel juba olemas või mida ta peab seaduse järgi säilitama.

Kas kaebus peatab tehingu või kontrolli? Ei. Kaebus ei peata kohustuslikke AML/CFT-, sanktsiooni-, turva-, kliendikaitse- või pädeva asutuse meetmeid ega muid kohaldatava õiguse nõudeid.

Mida teha, kui ma vastusega ei nõustu? Uute asjaolude olemasolul võib esitada lisateavet või taotleda vastuse uuesti läbivaatamist. Küsimuse laadist sõltuvalt võib pöörduda järelevalvealaste

selgituste saamiseks Finantsinspektsiooni, tarbijavaidluse tingimuste täitmisel Tarbijavaidluste komisjoni või kohtu poole.

Kaebuse esitamise standardvorm

KAEBUSE ESITAMINE

Kaebus, mille klient saadab krüptovarateenuse osutajale. Komisjoni delegeeritud määruse (EL) 2025/294 lisas sätestatud standardvorm.

1.a. Teave kaebuse esitaja kohta

Väli	Kaebuse esitaja täidab
Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi	
Eesnimi	
Euroopa kordumatu tunnus (EUID) või selle puudumisel riiklik registreerimisnumber või ID-kaardi number	
Juriidilise isiku tunnus (LEI), kui see on olemas	
Kliendi viitenumber, kui see on olemas	
Aadress: tänav, majanumber ja korrus (juriidilise isiku puhul registrijärgne asukoht)	
Sihtnumber	
Linn	
Riik	
Telefon	
E-posti aadress	

1.b. Kontaktandmed

Täita ainult juhul, kui kontaktandmed erinevad punktis 1.a esitatud andmetest.

Väli	Kaebuse esitaja täidab
Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi	
Eesnimi	
Aadress: tänav, majanumber ja korrus (juriidilise isiku puhul registrijärgne asukoht)	
Sihtnumber	
Linn	
Riik	
Telefon	
E-posti aadress	

2.a. Teave seadusliku esindaja kohta

Asjakohasel juhul. Vormile tuleb lisada volikiri või muu ametlik dokument, mis tõendab esindaja määramist.

Väli	Kaebuse esitaja täidab
Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi	
Eesnimi	
Registreerimisnumber ja juriidilise isiku tunnus (LEI), kui see on olemas	
Aadress: tänav, majanumber ja korrus (juriidilise isiku puhul registrijärgne asukoht)	
Sihtnumber	
Linn	
Riik	
Telefon	
E-posti aadress	

2.b. Kontaktandmed

Täita ainult juhul, kui kontaktandmed erinevad punktis 2.a esitatud andmetest.

Väli	Kaebuse esitaja täidab
Perekonnanimi / juriidilise isiku nimi	
Eesnimi	
Aadress: tänav, majanumber ja korrus (juriidilise isiku puhul registrijärgne asukoht)	
Sihtnumber	
Linn	
Riik	
Telefon	
E-posti aadress	

3. Teave kaebuse kohta

Väli	Kaebuse esitaja täidab
3.a. Täielik viide krüptovarateenusele, millega kaebus on seotud (krüptovarateenuse osutaja nimi, krüptovarateenuse viitenumber või muud viited asjaomastele tehingutele)	
3.b. Kaebuse sisu kirjeldus	
3.c. Kaebuse aluseks olevate asjaolude ilmnemise kuupäev või kuupäevad	
3.d. Põhjustatud kahju kirjeldus, kui see on asjakohane	
3.e. Muud märkused või muu asjakohane teave, kui see on asjakohane	

Palun esitage nimetatud asjaolusid tõendavad dokumendid.

Väli	Kaebuse esitaja täidab
Koht	
Kuupäev	
ALLKIRI	

KAEBUSE ESITAJA / KAEBUSE ESITAJA SEADUSLIK ESINDAJA

Esitatavad dokumendid (palun märgistage vastav kast)

- ☐ Volikiri või muu ametlik dokument, mis tõendab esindaja määramist
- ☐ Koopiaid lepingudokumentidest, mis käsitlevad kaebuse esemeks olevaid asjaolusid

Muud kaebust toetavad dokumendid:

Väli	Kaebuse esitaja täidab
Lisatud dokumentide loetelu	