

Πολιτική Υποβολής Παραπόνων

1. Σκοπός

Η CrowdX έχει ως στόχο να προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε όλους τους χρήστες της. Κατανοούμε ότι, παρά τις καλύτερες προσπάθειές μας, μπορεί να υπάρξουν περιπτώσεις όπου οι χρήστες να μην είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες μας ή να έχουν ανησυχίες που θέλουν να εκφράσουν. Αυτή η Πολιτική Υποβολής Παραπόνων καθορίζει τη διαδικασία για τη διαχείριση και επίλυση παραπόνων με δίκαιο, αποτελεσματικό και διαφανή τρόπο.

2. Πεδίο εφαρμογής

Αυτή η πολιτική εφαρμόζεται σε όλους τους χρήστες της πλατφόρμας CrowdX, συμπεριλαμβανομένων των επενδυτών, των ιδιοκτητών έργων και οποιουδήποτε άλλου ενδιαφερόμενου μέρους.

3. Ορισμός Παραπόνου

Ως παράπονο ορίζεται οποιαδήποτε δήλωση δυσαρέσκειας ή ανησυχίας που εκφράζει ένας χρήστης σχετικά με τις υπηρεσίες της CrowdX ή οποιοδήποτε άλλο στοιχείο της αλληλεπίδρασής του με την πλατφόρμα.

4. Υποβολή Παραπόνου

Οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν κάποιο παράπονο στην CrowdX συμπληρώνοντας τη φόρμα καταγγελίας σύμφωνα με τον Κανονισμό Εκπροσώπησης (ΕΕ) 2022/2117, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας, και αποστέλλοντάς την στο complaints@eurivex.com.

5. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Με την παραλαβή ενός παραπόνου, η CrowdX θα ακολουθήσει την εξής διαδικασία:

- **Αναγνώριση:** Θα επιβεβαιώσουμε την παραλαβή του παραπόνου εντός 10 εργάσιμων ημερών σχετικά με το αν το παράπονο είναι αποδεκτό. Με την επιβεβαίωση της παραλαβής του παραπόνου, ο καταγγέλλων θα λάβει τα στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου ατόμου ή τμήματος για τυχόν ερωτήσεις που σχετίζονται με το παράπονο, καθώς και ένα ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εντός του οποίου μπορεί να αναμένεται η απόφαση για το παράπονο. Εάν το παράπονο κριθεί μη αποδεκτό, η CrowdX θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα και θα παρέχει αναλυτική επεξήγηση για τους λόγους απόρριψης. Τα έντυπα παραπόνων που δεν είναι πλήρη δεν θα υποβάλλονται σε επεξεργασία.

- **Διερεύνηση:** Η ομάδα μας θα διεξάγει διερευνήσει πλήρων το παράπονο, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές πληροφορίες και έγγραφα. Αποδεκτό παράπονο θεωρείται αυτό που σχετίζεται με ποσά που είναι σημαντικά σε σχέση με την οικονομική κατάσταση του καταγγέλλοντα, ή αυτό που ισχυρίζεται:
 - Παραβίαση της Συμφωνίας Πελάτη; ή
 - Αποτυχία συμμόρφωσης με νομικές ευθύνες; ή
 - Κακοδιοίκηση ή ακατάλληλο χειρισμό; ή
 - Επανάληψη ή επανεμφάνιση οποιουδήποτε θέματος για το οποίο έχει γίνει πρόσφατο παράπονο.
- **Επίλυση Ζητήματος:** Για να διασφαλιστεί η άμεση διαχείριση των παραπόνων, οι αποφάσεις για τα παράπονα θα κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα το συντομότερο δυνατό και εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων, η οποία είναι 7 εργάσιμες ημέρες από την ολοκλήρωση της έρευνας. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπου η Εταιρεία δεν μπορεί να τηρήσει αυτό το χρονικό πλαίσιο, ο καταγγέλλων θα ενημερωθεί για τους λόγους της καθυστέρησης και για την ημερομηνία που θα δοθεί η απόφαση.
- **Επικοινωνία:** Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, θα διασφαλίσουμε τη συνεχή και διαφανή επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα, κρατώντας τον ενήμερο για την πρόοδο και τις ενέργειες που λήφθηκαν.

6. Εξέλιξη

Εάν ο καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με την επίλυση που παρέχεται, μπορεί να ζητήσει την προώθηση της καταγγελίας. Η CrowdX θα ελέγξει τη διαδικασία καταγγελίας και διερεύνησης για να διασφαλίσει ότι έγινε σωστά και δίκαια. Αν χρειαστεί, η καταγγελία μπορεί να προωθηθεί σε ανώτερα στελέχη για περαιτέρω εξέταση και επίλυση.

Εάν η καταγγελία αφορά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και ο καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με την επίλυση που προσφέρει η CrowdX, μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας με την Υπηρεσία Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων μέσω του εξής συνδέσμου: <http://www.dataprotection.gov.cy>.

7. Διαχείριση Αρχείων

Η CrowdX θα διατηρεί αρχεία όλων των καταγγελιών που λαμβάνονται, συμπεριλαμβανομένων των λεπτομερειών της καταγγελίας, των ενεργειών που ελήφθησαν και του αποτελέσματος της έρευνας. Αυτές οι πληροφορίες θα χρησιμοποιούνται για σκοπούς παρακολούθησης και για την αναγνώριση ευκαιριών βελτίωσης της εξυπηρέτησης.

Η εταιρεία θα διατηρεί πλήρες αρχείο κάθε καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχετικών εγγράφων και των ενεργειών που ελήφθησαν ως απάντηση, για 7 χρόνια μετά την ημερομηνία της τελευταίας απάντησης. Το αρχείο θα είναι διαθέσιμο προς επιθεώρηση από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου οποιαδήποτε στιγμή.

8. Αξιολόγηση και Βελτίωση

Δεσμευόμαστε να επανεξετάζουμε και να βελτιώνουμε συνεχώς τη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών μας, ώστε να διασφαλίσουμε ότι παραμένει αποτελεσματική και ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών μας.

9. Στοιχεία Επικοινωνίας

Για οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή για την υποβολή καταγγελίας, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο complaints@eurivex.com.