



VALITUSTEN KÄSITTELYMENETTELY

Coinmotion Oy on sitoutunut käsittelemään asiakasvalitukset tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi. Valituksella tarkoitetaan tarjottua palvelua koskevaa tyytymättömyyden ilmaisua. Tämä dokumentti kuvaa asiakasvalitusten käsittelyprosessimme ja antaa sinulle asiakkaana tärkeää tietoa prosessista.

Valituksen tekeminen

Voit toimittaa valituksesi seuraavien kanavien kautta:

- Käyttämällä sähköistä [reklamaatiolomakettamme](#). Vaikka lomakkeen käyttö on suositeltavaa, se ei ole pakollista.
- Coinmotion-alustalla asiakasviestinä.
- Sähköpostitse osoitteeseen complaints@coinmotion.com.
- Postitse seuraavilla tiedoilla:

Coinmotion Oy
c/o Head of Customer Operations
Coinmotion Oy
Kauppakatu 39
40100 Jyväskylä

Huomaathan, että kaikki asiakasvalitukset tulee toimittaa kirjallisesti jonkin yllä mainitun kanavan kautta. Valitus on tehtävä 60 päivän kuluessa siitä päivästä, jolloin havaitset tai sinun olisi pitänyt havaita valituksen aiheuttanut syy.

Kaikki valitukset käsittelee Customer Operations-tiimimme, joka toimii itsenäisesti varmistaakseen valitusten puolueettoman käsittelyn. Kaikki asiakasvalitukset katsotaan läpi myös Compliance-tiimin toimesta.

Asiakasvalitukseen liittyvissä kysymyksissä voit ottaa yhteyttä myös asiakaspalveluumme puhelimitse numeroon +358 29 170 1190 (avoinna maanantaista perjantaihin klo 13:00 - 16:00 Suomen aikaa).

Kielet

Voit tehdä valituksen suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi.

Valituksessa tarvittavat tiedot

Jotta voimme käsitellä valituksesi tehokkaasti, sisällytä reklamaatioosi:

- Koko nimesi ja yhteystietosi
- Jos sinua edustaa kolmas osapuoli, edustajan nimi ja yhteystiedot sekä valtakirja
- Kyseessä oleva palvelu tai tuote
- Selkeä kuvaus valituksen aiheesta
- Kuvaus mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta, menetyksestä tai haitasta

Liitä mukaan myös tarvittavat liiteasiakirjat, jotka tukevat reklamaatiotasi.

Valitusten käsittelyprosessimme

1. Vastaanottokuittaus. Vahvistamme valituksen vastaanoton viipymättä ja toimitamme sinulle:
 - Tarvittavat yhteystiedot
 - Alustavan aikataulun vastaukselle
2. Tutkinta. Tutkimme valituksesi oikeudenmukaisesti ja perusteellisesti. Jos tarvitsemme lisätietoja, otamme sinuun yhteyttä.
3. Vastausaika. Pyrimme antamaan lopullisen vastauksen 30 päivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Poikkeustapauksissa, joissa emme voi antaa päätöstä tässä ajassa, ilmoitamme sinulle viivästyksestä ja kerromme, milloin voit odottaa lopullista päätöstämme.
4. Päätös. Lopullinen päätöksemme toimitetaan sinulle kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluttua valituksen vastaanottamisesta. Jos emme voi ratkaista reklamaatiotasi toivomallasi tavalla, selvitämme vastauksessa perustelumme.

Viestintä prosessin aikana

- Pidämme sinut ajan tasalla koko valituksen käsittelyprosessin ajan.
- Viestimme kanssasi samalla kielellä, jolla teit valituksen (suomi, ruotsi tai englanti).

- Viestintä tapahtuu kirjallisesti sähköisesti tai erityisestä pyynnöstä paperilla (postitse).

Kustannukset

Valituksen tekeminen on maksutonta.

Tietojen säilytys

Ylläpidämme rekisteriä kaikista valituksista ja niiden ratkaisemiseksi tehdyistä toimenpiteistä varmistaaksemme asianmukaisen seurannan ja palvelujemme jatkuvan kehittämisen.

Tietosuojailmoitus

Kaikki valitukset rekisteröidään ja säilytetään turvallisesti sähköisessä järjestelmässämme, mikä varmistaa asianmukaisen dokumentoinnin ja seurannan. Kaikkia valitusprosessin aikana annettuja henkilötietoja käsitellään soveltuvan tietosuojasääntelyn ja [Coinmotionin Tietosuojailmoituksen](#) mukaisesti.