

Popis postupů pro vyřizování stížností ohledně služeb kryptoaktiv podle MiCA

PODMÍNKY PŘÍPUSTNOSTI STÍŽNOSTÍ

Stížnost na postup společnosti Firefish Europe s.r.o. („**společnost**“) je oprávněna podat pouze fyzická nebo právnická osoba, které společnost poskytla službu kryptoaktiv, a to výhradně v souvislosti s poskytnutou službou kryptoaktiv.

Stížnosti lze podávat prostřednictvím vzorového [formuláře stížnosti](#), který stanoví rozsah informací, jež musí stěžovatel ve stížnosti uvést. Pokud stížnost není podána prostřednictvím vzorového formuláře stížnosti, musí obsahovat veškeré informace v něm uvedené.

Stížnosti se společnosti předkládají prostřednictvím e-mailové adresy: complaints@firefish.io.

Stížnosti lze podávat v anglickém jazyce, slovenském jazyce a českém jazyce, tedy v jazycích:

- které společnost používá při uvádění svých služeb na trh nebo při komunikaci s klienty,
- všech členských států EU, ve kterých společnost poskytuje služby kryptoaktiv, pokud jsou tyto jazyky úředními jazyky EU.

POTVRZENÍ O PŘIJETÍ STÍŽNOSTI A OVĚŘENÍ JEJÍ PŘÍPUSTNOSTI

Společnost bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí stížnosti a do 10 pracovních dnů od jejího přijetí informuje stěžovatele o tom, zda je stížnost přípustná.

Společnost poskytuje tento popis postupů vyřizování stížností spolu s potvrzením o přijetí stížnosti.

Pokud stížnost nesplňuje podmínky přípustnosti, společnost poskytne stěžovateli jasné vysvětlení důvodů zamítnutí stížnosti jako nepřipustné.

Potvrzení o přijetí stížnosti obsahuje všechny následující údaje:

- jméno / název, totožnost a kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla osoby nebo útvaru, na který se může stěžovatel obracet se všemi dotazy týkajícími se stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- časový rámec pro vyřizování stížností,
- kopii stížnosti.

ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ

Po obdržení přípustné stížnosti společnost bez zbytečného odkladu po potvrzení jejího přijetí posoudí, zda je stížnost jasná a úplná. Společnost zejména posoudí, zda stížnost obsahuje veškeré požadované informace. Pokud společnost dospěje k závěru, že stížnost je nejasná nebo neúplná, vyžádá si veškeré doplňující informace nezbytné pro její řádné vyřízení.

Společnost usiluje o shromáždění a přezkoumání veškerých relevantních informací souvisejících se stížností.

Společnost nepožaduje od stěžovatele informace, které již má k dispozici nebo které by měla mít k dispozici podle příslušných právních předpisů.

Společnost řádně informuje stěžovatele o všech dalších krocích přijatých za účelem vyřízení stížnosti.

Společnost odpoví bez zbytečného odkladu na přiměřené žádosti o informace ze strany stěžovatele.

Před vypracováním rozhodnutí osoba odpovědná za vyřizování stížností ověří, že není ve střetu zájmů a že nebyla zapojena do skutkových okolností, jichž se stížnost týká. Pokud střet zájmů existuje, je věc bezodkladně přidělena jiné oprávněné osobě.

ROZHODNUTÍ

Ve svém rozhodnutí o stížnosti se společnost zabývá všemi body vznesenými ve stížnosti a uvede důvody, které vedly k výsledku šetření. Rozhodnutí musí vycházet z platných právních předpisů a musí být konzistentní se všemi předchozími rozhodnutími přijatými společností v souvislosti s obdobnými stížnostmi, pokud společnost neprokáže, proč dospěla k odlišnému závěru.

Společnost oznámí své rozhodnutí o stížnosti stěžovateli co nejdříve, bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne, kdy byla stížnost společností doručena.

Pokud ve výjimečných případech není možné přijmout rozhodnutí o stížnosti v této lhůtě, společnost informuje stěžovatele bez zbytečného odkladu o důvodech prodlení a upřesní datum, kdy bude rozhodnutí přijato.

Pokud rozhodnutí společnosti nevyhoví žádosti stěžovatele nebo jí vyhoví pouze částečně, společnost jasně uvede odůvodnění svého rozhodnutí a poskytne informace o dostupných opravných prostředcích.

DALŠÍ INFORMACE

Podání a vyřizování stížností je vždy bezplatné.

Poskytovatel služeb kryptoaktiv poskytne tento popis postupů vyřizování stížností kdykoliv na žádost klienta.

Poskytovatel služeb kryptoaktiv vede záznamy o podaných stížnostech. Tyto záznamy obsahují informace o datech přijetí stížností, předmětech stížností, době jejich vyřízení a výsledcích. V rámci vedení těchto záznamů poskytovatel služeb kryptoaktiv posuzuje účinnost postupů vyřizování stížností a přijímá přiměřená opatření.