

Beskrivelse af procedurerne for klagebehandling vedrørende kryptoaktivtjenester i henhold til MiCA

BETINGELSER FOR KLAGERS ANTAGELIGHED

Kun en fysisk eller juridisk person, som selskabet har leveret en kryptoaktivtjeneste til, er berettiget til at indgive en klage over Firefish Europe s.r.o.'s («selskabet») adfærd, og kun i forbindelse med den leverede kryptoaktivtjeneste.

Klager kan indgives på grundlag af [standardklageformularen](#), der fastsætter det omfang af oplysninger, som klageren skal give inden for rammerne af klagen. Indgives klagen ikke via standardformularen, skal den indeholde alle de deri indeholdte oplysninger.

Klager indgives til selskabet via e-mailadressen complaints@firefish.io.

Klager kan indgives på et hvilket som helst af platformsgrænsefladens sprog (engelsk, slovakisk, tjekkisk, tysk, spansk, italiensk, ungarsk, polsk, portugisisk) samt i givet fald på andre officielle sprog i de af Unionens medlemsstater, hvor vi markedsfører eller leverer vores tjenester, og som er officielle sprog i Unionen.

BEKRÆFTELSE AF MODTAGELSEN AF KLAGEN OG KONTROL AF DENS ANTAGELIGHED

Selskabet bekræfter straks modtagelsen af klagen og oplyser klageren inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen om, hvorvidt klagen kan antages.

Selskabet leverer denne beskrivelse af procedurerne for klagebehandling sammen med bekræftelsen af modtagelsen af klagen.

Opfylder klagen ikke betingelserne for antagelighed, giver selskabet klageren en klar redegørelse for grundene til at afvise klagen som uantagelig.

Bekræftelsen af modtagelsen af klagen indeholder alle følgende oplysninger:

- navn/betegnelse, identitet og kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse og telefonnummer på den person eller afdeling, som klageren kan rette alle spørgsmål vedrørende klagen til,
- datoen for modtagelsen af klagen,
- tidsrammen for behandlingen af klagen,
- en kopi af klagen.

UNDERSØGELSE AF KLAGER

Efter modtagelsen af en antagelig klage vurderer selskabet uden unødigt forsinkelse efter bekræftelsen af modtagelsen, om klagen er klar og fuldstændig. Selskabet vurderer navnlig, om klagen indeholder alle de krævede oplysninger. Når selskabet konkluderer, at klagen er uklar eller ufuldstændig, anmoder det om alle de yderligere oplysninger, der er nødvendige for en korrekt behandling af klagen.

Selskabet bør bestræbe sig på at indsamle og undersøge alle relevante oplysninger vedrørende klagen.

Selskabet kræver ikke oplysninger af klageren, som det allerede råder over, eller som det skal råde over i henhold til gældende lovgivning.

Selskabet underretter behørigt klageren om alle yderligere skridt, der tages med henblik på behandlingen af klagen.

Selskabet besvarer rimelige anmodninger om oplysninger fra klageren uden unødigt forsinkelse.

Inden der udarbejdes en afgørelse, kontrollerer den person, der er ansvarlig for klagebehandlingen, at vedkommende ikke befinder sig i en interessekonflikt og ikke har været involveret i de faktiske omstændigheder, som klagen vedrører. Foreligger der en konflikt, henvises sagen straks til en anden bemyndiget person.

AFGØRELSER

I sin afgørelse om klagen behandler selskabet alle de punkter, der er rejst i klagen, og angiver de grunde, der har ført til resultatet af undersøgelsen. Den nævnte afgørelse skal være baseret på gældende lovgivning og være i overensstemmelse med alle tidligere afgørelser, som selskabet har truffet i forbindelse med lignende klager, medmindre selskabet kan begrunde, hvorfor det er nået til en anden konklusion.

Selskabet meddeler klageren sin afgørelse om klagen så hurtigt som muligt og uden unødigt forsinkelse, senest to måneder fra den dag, hvor klagen blev modtaget af selskabet.

Hvis det i undtagelsestilfælde ikke er muligt at træffe en afgørelse om klagen inden for denne tidsramme, underretter selskabet uden unødigt forsinkelse klageren om grundene til forsinkelsen og angiver datoen for afgørelsen.

Imødekommer selskabets afgørelse ikke klagerens anmodning eller kun delvist, angiver selskabet klart begrundelsen for sin afgørelse og giver oplysninger om de tilgængelige klagemuligheder.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

Indgivelse og behandling af klager er altid gratis.

Udbyderen af kryptoaktivtjenester leverer denne beskrivelse af procedurerne for klagebehandling til enhver tid efter anmodning fra kunden.

Udbyderen af kryptoaktivtjenester fører register over de indgivne klager. Dette register indeholder oplysninger om datoerne for modtagelsen af klagerne, klagernes emner, tidspunktet for deres behandling og resultaterne. Som led i føringen af dette register vurderer udbyderen af kryptoaktivtjenester effektiviteten af procedurerne for klagebehandling og træffer passende foranstaltninger.