

Descripción de los procedimientos de tramitación de reclamaciones relativos a los servicios de criptoactivos con arreglo a MiCA

CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES

Únicamente estará facultada para presentar una reclamación sobre la actuación de Firefish Europe s.r.o. («la sociedad») la persona física o jurídica a la que la sociedad haya prestado un servicio de criptoactivos, y solo en relación con el servicio de criptoactivos prestado.

Las reclamaciones podrán presentarse mediante el [modelo de formulario de reclamación](#), que establece el conjunto de información que el reclamante debe facilitar en el marco de la reclamación. Si la reclamación no se presenta mediante el modelo de formulario, deberá contener toda la información incluida en este.

Las reclamaciones se presentarán a la sociedad a través de la dirección de correo electrónico complaints@firefish.io.

Las reclamaciones pueden presentarse en cualquiera de los idiomas de la interfaz de la plataforma (inglés, eslovaco, checo, alemán, español, italiano, húngaro, polaco, portugués), así como, en su caso, en las demás lenguas oficiales de los Estados miembros de la Unión en los que promocionamos o prestamos nuestros servicios y que sean lenguas oficiales de la Unión.

ACUSE DE RECIBO DE LA RECLAMACIÓN Y VERIFICACIÓN DE SU ADMISIBILIDAD

La sociedad acusará recibo de la reclamación sin demora e informará al reclamante, en un plazo de 10 días hábiles a partir de su recepción, de si la reclamación es admisible.

La sociedad facilita la presente descripción de los procedimientos de tramitación de reclamaciones junto con el acuse de recibo de la reclamación.

Si la reclamación no cumple las condiciones de admisibilidad, la sociedad facilitará al reclamante una explicación clara de los motivos de la desestimación de la reclamación por inadmisibile.

El acuse de recibo de la reclamación contendrá todos los datos siguientes:

- el nombre/la denominación, la identidad y los datos de contacto, incluidos la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de la persona o el departamento al que el reclamante puede dirigir todas las preguntas relativas a la reclamación,
- la fecha de recepción de la reclamación,
- el plazo para la tramitación de la reclamación,
- una copia de la reclamación.

INVESTIGACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Tras la recepción de una reclamación admisible, la sociedad evaluará, sin demora indebida después del acuse de recibo, si la reclamación es clara y completa. En particular, la sociedad evaluará si la reclamación contiene toda la información requerida. Si la sociedad concluye que la reclamación no es clara o es incompleta, solicitará toda la información adicional necesaria para su correcta tramitación.

La sociedad debe procurar recabar y examinar toda la información pertinente relacionada con la reclamación.

La sociedad no exigirá al reclamante información de la que ya disponga o de la que deba disponer con arreglo a la legislación aplicable.

La sociedad informará debidamente al reclamante de cualquier otra medida adoptada para la tramitación de la reclamación.

La sociedad responderá sin demora indebida a las solicitudes razonables de información del reclamante.

Antes de elaborar una decisión, la persona responsable de la tramitación de las reclamaciones comprobará que no se encuentra en una situación de conflicto de intereses y que no ha participado en los hechos a los que se refiere la reclamación. Si existe un conflicto, el asunto se asignará sin demora a otra persona facultada.

DECISIONES

En su decisión sobre la reclamación, la sociedad abordará todos los puntos planteados en la reclamación e indicará los motivos que condujeron al resultado de la investigación. Dicha decisión deberá basarse en la legislación aplicable y ser coherente con todas las decisiones anteriores adoptadas por la sociedad en relación con reclamaciones similares, salvo que la sociedad pueda justificar por qué ha llegado a una conclusión diferente.

La sociedad comunicará su decisión sobre la reclamación al reclamante lo antes posible y sin demora indebida, a más tardar en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que la reclamación fue recibida por la sociedad.

Si, en situaciones excepcionales, no fuera posible adoptar una decisión sobre la reclamación en ese plazo, la sociedad informará al reclamante, sin demora indebida, de los motivos del retraso y precisará la fecha de la decisión.

Si la decisión de la sociedad no estima la solicitud del reclamante o la estima solo parcialmente, la sociedad indicará claramente la motivación de su decisión y facilitará información sobre las vías de recurso disponibles.

INFORMACIÓN ADICIONAL

La presentación y la tramitación de las reclamaciones son siempre gratuitas.

El proveedor de servicios de criptoactivos facilita la presente descripción de los procedimientos de tramitación de reclamaciones siempre que el cliente lo solicite.

El proveedor de servicios de criptoactivos llevará un registro de las reclamaciones recibidas. Dicho registro contendrá información sobre las fechas de recepción de las reclamaciones, los asuntos de las reclamaciones, el tiempo de su tramitación y los resultados. En el marco de la llevanza de este registro, el proveedor de servicios de criptoactivos evaluará la eficacia de los procedimientos de tramitación de reclamaciones y adoptará las medidas oportunas.