

Kaebuste käsitlemise korra kirjeldus seoses krüptovarateenustega MiCA alusel

KAEBUSTE VASTUVÕETAVUSE TINGIMUSED

Firefish Europe s.r.o. („äriühing“) tegevuse kohta on õigus esitada kaebus üksnes füüsilisel või juriidilisel isikul, kellele äriühing on osutanud krüptovarateenust, ja seda üksnes seoses osutatud krüptovarateenusega.

Kaebusi saab esitada [kaebuse näidisvormi](#) alusel, milles on kindlaks määratud teabe hulk, mille kaebuse esitaja peab kaebuse raames esitama. Kui kaebust ei esitata näidisvormi kaudu, peab see sisaldama kogu selles esitatud teavet.

Kaebused esitatakse äriühingule e-posti aadressil complaints@firefish.io.

Kaebusi saab esitada ükskõik millises platvormi kasutajaliidese keeles (inglise, slovaki, tšehhi, saksa, hispaania, itaalia, ungari, poola, portugali) ning vajaduse korral ka muudes liidu nende liikmesriikide ametlikes keeltes, kus me oma teenuseid reklaamime või osutame ja mis on liidu ametlikud keeled.

KAEBUSE KÄTTESAAMISE KINNITAMINE JA SELLE VASTUVÕETAVUSE KONTROLLIMINE

Äriühing kinnitab viivitamata kaebuse kättesaamist ja teavitab kaebuse esitajat 10 tööpäeva jooksul pärast selle kättesaamist sellest, kas kaebus on vastuvõetav.

Äriühing esitab käesoleva kaebuste käsitlemise korra kirjelduse koos kaebuse kättesaamise kinnitusega.

Kui kaebus ei vasta vastuvõetavuse tingimustele, esitab äriühing kaebuse esitajale selge selgituse kaebuse vastuvõetamatuse tõttu tagasilükkamise põhjuste kohta.

Kaebuse kättesaamise kinnitus sisaldab kõiki järgmisi andmeid:

- selle isiku või osakonna nimi, isikusamasus ja kontaktandmed, sealhulgas e-posti aadress ja telefoninumber, kellele kaebuse esitaja saab esitada kõik kaebusega seotud küsimused,
- kaebuse kättesaamise kuupäev,
- kaebuse käsitlemise ajakava,
- kaebuse koopia.

KAEBUSTE UURIMINE

Pärast vastuvõetava kaebuse kättesaamist hindab äriühing põhjendamatu viivitusega pärast selle kättesaamise kinnitamist, kas kaebus on selge ja täielik. Äriühing hindab eelkõige, kas kaebus sisaldab kogu nõutavat teavet. Kui äriühing jõuab järeldusele, et kaebus on ebaselge või puudulik, nõuab ta kogu täiendavat teavet, mis on vajalik selle nõuetekohaseks käsitlemiseks.

Äriühing peaks püüdma koguda ja uurida kogu kaebusega seotud asjakohast teavet.

Äriühing ei nõua kaebuse esitajalt teavet, mis tal juba on või mis tal peab olema kohaldatavate õigusaktide kohaselt.

Äriühing teavitab kaebuse esitajat nõuetekohaselt kõigist muudest kaebuse käsitlemiseks võetud meetmetest.

Äriühing vastab kaebuse esitaja mõistlikele teabepäringutele põhjendamatu viivitusega.

Enne otsuse koostamist kontrollib kaebuste käsitlemise eest vastutav isik, et ta ei ole huvide konfliktis ega ole olnud seotud asjaoludega, mida kaebus puudutab. Konflikti korral antakse asi viivitamata üle teisele volitatud isikule.

OTSUSED

Äriühing käsitleb oma kaebust käsitlevas otsuses kõiki kaebuses tõstatatud küsimusi ja esitab põhjused, mis viisid uurimise tulemuseni. Nimetatud otsus peab põhinema kohaldatavatel õigusaktidel ja olema kooskõlas kõigi varasemate otsustega, mille äriühing on teinud sarnaste kaebuste puhul, välja arvatud juhul, kui äriühing suudab põhjendada, miks ta jõudis teistsugusele järeldusele.

Äriühing teatab oma kaebust käsitlevast otsusest kaebuse esitajale võimalikult kiiresti ja põhjendamatu viivitusega, kuid hiljemalt kahe kuu jooksul alates päevast, mil äriühing kaebuse kätte sai.

Kui erandlikes olukordades ei ole võimalik kaebuse kohta otsust teha selle ajakava jooksul, teavitab äriühing kaebuse esitajat põhjendamatu viivitusega viivituse põhjustest ja täpsustab otsuse kuupäeva.

Kui äriühingu otsusega ei rahuldata kaebuse esitaja taotlust või rahuldatakse see üksnes osaliselt, esitab äriühing selgelt oma otsuse põhjenduse ja annab teavet olemasolevate õiguskaitsevahendite kohta.

LISATEAVE

Kaebuste esitamine ja käsitlemine on alati tasuta.

Krüptovarateenuse osutaja esitab käesoleva kaebuste käsitlemise korra kirjelduse alati kliendi taotluse korral.

Krüptovarateenuse osutaja peab arvestust esitatud kaebuste kohta. See arvestus sisaldab teavet kaebuste kättesaamise kuupäevade, kaebuste teemade, nende käsitlemise aja ja tulemuste kohta. Selle arvestuse pidamise raames hindab krüptovarateenuse osutaja kaebuste käsitlemise korra tõhusust ja võtab asjakohaseid meetmeid.