

Kuvaus valitusten käsittelymenettelyistä MiCA:n mukaisten kryptovarapalvelujen osalta

VALITUSTEN TUTKITTAVAKSI OTTAMISEN EDELLYTYKSET

Valituksen Firefish Europe s.r.o:n ("yhtiö") menettelystä voi tehdä ainoastaan luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, jolle yhtiö on tarjonnut kryptovarapalvelun, ja ainoastaan tarjottuun kryptovarapalveluun liittyen.

Valitukset voidaan tehdä [valituslomakkeen mallin](#) perusteella, jossa vahvistetaan ne tiedot, jotka valituksen tekijän on annettava valituksen yhteydessä. Jos valitusta ei tehdä lomakkeen mallia käyttäen, sen on sisällettävä kaikki siihen sisältyvät tiedot.

Valitukset toimitetaan yhtiölle sähköpostiosoitteeseen complaints@firefish.io.

Valituksia voi tehdä millä tahansa alustan käyttöliittymän kielellä (englanti, slovakki, tšekki, saksa, espanja, italia, unkari, puola, portugali) sekä tarvittaessa muilla niiden unionin jäsenvaltioiden virallisilla kielillä, joissa markkinoimme tai tarjoamme palvelujamme ja jotka ovat unionin virallisia kieliä.

VALITUKSEN VASTAANOTTAMISEN VAHVISTAMINEN JA SEN TUTKITTAVAKSI OTTAMISEN TARKISTAMINEN

Yhtiö vahvistaa viipymättä valituksen vastaanottamisen ja ilmoittaa valituksen tekijälle 10 työpäivän kuluessa sen vastaanottamisesta, voidaanko valitus ottaa tutkittavaksi.

Yhtiö toimittaa tämän kuvauksen valitusten käsittelymenettelyistä valituksen vastaanottamisen vahvistuksen yhteydessä.

Jos valitus ei täytä tutkittavaksi ottamisen edellytyksiä, yhtiö antaa valituksen tekijälle selkeän selvityksen syistä, joiden vuoksi valitus hylätään tutkimatta jättämällä.

Valituksen vastaanottamisen vahvistus sisältää kaikki seuraavat tiedot:

- sen henkilön tai osaston nimi, henkilöllisyys ja yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite ja puhelinnumero, jolle valituksen tekijä voi osoittaa kaikki valitusta koskevat kysymykset,
- valituksen vastaanottamispäivä,
- valituksen käsittelyn aikataulu,
- jäljennös valituksesta.

VALITUSTEN TUTKIMINEN

Tutkittavaksi otetun valituksen vastaanotettuaan yhtiö arvioi ilman aiheetonta viivytystä sen vastaanottamisen vahvistamisen jälkeen, onko valitus selkeä ja täydellinen. Yhtiö arvioi erityisesti, sisältääkö valitus kaikki vaaditut tiedot. Jos yhtiö toteaa, että valitus on epäselvä tai puutteellinen, se pyytää kaikki lisätiedot, jotka ovat tarpeen valituksen asianmukaiseksi käsittelemiseksi.

Yhtiön olisi pyrittävä keräämään ja tutkimaan kaikki valitukseen liittyvät merkitykselliset tiedot.

Yhtiö ei vaadi valituksen tekijältä tietoja, jotka sillä jo on tai jotka sillä on oltava sovellettavan lainsäädännön nojalla.

Yhtiö tiedottaa valituksen tekijälle asianmukaisesti kaikista muista toimenpiteistä, joita valituksen käsittelemiseksi toteutetaan.

Yhtiö vastaa valituksen tekijän kohtuullisiin tietopyyntöihin ilman aiheetonta viivytystä.

Ennen päätöksen laatimista valitusten käsittelystä vastaava henkilö tarkistaa, ettei hän ole eturistiriitatilanteessa eikä ole ollut osallisena tapahtumiin, joita valitus koskee. Jos eturistiriita on olemassa, asia siirretään viipymättä toiselle valtuutetulle henkilölle.

PÄÄTÖKSET

Yhtiö käsittelee valitusta koskevassa päätöksessään kaikki valituksessa esitetyt seikat ja ilmoittaa syyt, jotka johtivat tutkinnan tulokseen. Kyseisen päätöksen on perustuttava sovellettavaan lainsäädäntöön, ja sen on oltava johdonmukainen kaikkien aiempien päätösten kanssa, jotka yhtiö on tehnyt vastaavien valitusten osalta, ellei yhtiö voi perustella, miksi se on päätynyt erilaiseen johtopäätökseen.

Yhtiö ilmoittaa valitusta koskevan päätöksensä valituksen tekijälle mahdollisimman pian ilman aiheetonta viivytystä, viimeistään kahden kuukauden kuluessa päivästä, jona yhtiö vastaanotti valituksen.

Jos poikkeuksellisissa tilanteissa valitusta koskevaa päätöstä ei voida tehdä tässä aikataulussa, yhtiö ilmoittaa valituksen tekijälle ilman aiheetonta viivytystä viivästyksen syyt ja täsmentää päätöksen päivämäärän.

Jos yhtiön päätöksessä ei hyväksytä valituksen tekijän pyyntöä tai se hyväksytään vain osittain, yhtiö ilmoittaa selkeästi päätöksensä perustelut ja antaa tietoja käytettävissä olevista muutoksenhakukeinoista.

LISÄTIEDOT

Valitusten tekeminen ja käsittely on aina maksutonta.

Kryptovarapalvelun tarjoaja toimittaa tämän kuvauksen valitusten käsittelymenettelyistä aina asiakkaan pyynnöstä.

Kryptovarapalvelun tarjoaja pitää kirjaa tehdyistä valituksista. Nämä kirjaukset sisältävät tietoja valitusten vastaanottopäivistä, valitusten aiheista, niiden käsittelyajasta ja tuloksista. Näiden kirjausten pitämisen yhteydessä kryptovarapalvelun tarjoaja arvioi valitusten käsittelymenettelyjen tehokkuutta ja toteuttaa asianmukaisia toimenpiteitä.