

Description des procédures de traitement des réclamations concernant les services sur crypto-actifs au titre de MiCA

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Seule une personne physique ou morale à laquelle la société a fourni un service sur crypto-actifs est habilitée à introduire une réclamation concernant la conduite de Firefish Europe s.r.o. (« la société »), et ce uniquement en lien avec le service sur crypto-actifs fourni.

Les réclamations peuvent être introduites au moyen du [modèle de formulaire de réclamation](#), qui définit l'ensemble des informations que le réclamant doit fournir dans le cadre de sa réclamation. Lorsque la réclamation n'est pas introduite au moyen du modèle de formulaire, elle doit contenir toutes les informations qui y figurent.

Les réclamations sont introduites auprès de la société à l'adresse électronique complaints@firefish.io.

Les réclamations peuvent être présentées dans l'une quelconque des langues de l'interface de la plateforme (anglais, slovaque, tchèque, allemand, espagnol, italien, hongrois, polonais, portugais) ainsi que, le cas échéant, dans les autres langues officielles des États membres de l'Union dans lesquels nous promouvons ou fournissons nos services et qui sont des langues officielles de l'Union.

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION ET VÉRIFICATION DE SA RECEVABILITÉ

La société accuse sans délai réception de la réclamation et informe le réclamant, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, du caractère recevable ou non de la réclamation.

La société fournit la présente description des procédures de traitement des réclamations avec l'accusé de réception de la réclamation.

Si la réclamation ne remplit pas les conditions de recevabilité, la société fournit au réclamant une explication claire des motifs du rejet de la réclamation comme irrecevable.

L'accusé de réception de la réclamation contient l'ensemble des éléments suivants :

- le nom/la dénomination, l'identité et les coordonnées, y compris l'adresse électronique et le numéro de téléphone de la personne ou du service auquel le réclamant peut adresser toute question relative à la réclamation,
- la date de réception de la réclamation,
- le délai de traitement de la réclamation,
- une copie de la réclamation.

INSTRUCTION DES RÉCLAMATIONS

Après réception d'une réclamation recevable, la société évalue, sans retard injustifié après l'accusé de réception, si la réclamation est claire et complète. La société évalue en particulier si la réclamation contient toutes les informations requises. Si la société conclut que la réclamation n'est pas claire ou est incomplète, elle demande toutes les informations complémentaires nécessaires à son traitement approprié.

La société devrait s'efforcer de recueillir et d'examiner toutes les informations pertinentes relatives à la réclamation.

La société n'exige pas du réclamant des informations dont elle dispose déjà ou dont elle devrait disposer en vertu de la législation applicable.

La société informe dûment le réclamant de toute autre mesure prise pour le traitement de la réclamation.

La société répond sans retard injustifié aux demandes d'informations raisonnables du réclamant.

Avant d'élaborer une décision, la personne responsable du traitement des réclamations vérifie qu'elle ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts et qu'elle n'a pas été impliquée dans les faits sur lesquels porte la réclamation. En cas de conflit, l'affaire est immédiatement confiée à une autre personne habilitée.

DÉCISIONS

Dans sa décision relative à la réclamation, la société traite tous les points soulevés dans la réclamation et indique les motifs ayant conduit au résultat de l'instruction. Cette décision doit être fondée sur la législation applicable et être cohérente avec toutes les décisions antérieures prises par la société concernant des réclamations similaires, à moins que la société ne puisse justifier pourquoi elle est parvenue à une conclusion différente.

La société communique sa décision relative à la réclamation au réclamant dès que possible et sans retard injustifié, au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle la réclamation a été reçue par la société.

Si, dans des situations exceptionnelles, une décision relative à la réclamation ne peut être prise dans ce délai, la société informe le réclamant, sans retard injustifié, des motifs du retard et précise la date de la décision.

Si la décision de la société ne fait pas droit à la demande du réclamant ou n'y fait droit que partiellement, la société indique clairement la motivation de sa décision et fournit des informations sur les voies de recours disponibles.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'introduction et le traitement des réclamations sont toujours gratuits.

Le prestataire de services sur crypto-actifs fournit la présente description des procédures de traitement des réclamations à tout moment à la demande du client.

Le prestataire de services sur crypto-actifs tient un registre des réclamations reçues. Ce registre contient des informations sur les dates de réception des réclamations, les objets des réclamations, la durée de leur traitement et les résultats. Dans le cadre de la tenue de ce registre, le prestataire de services sur crypto-actifs évalue l'efficacité des procédures de traitement des réclamations et prend des mesures appropriées.