

Skundų nagrinėjimo procedūrų aprašymas dėl kriptoturto paslaugų pagal MiCA

SKUNDŲ PRIIMTINUMO SĄLYGOS

Teisę pateikti skundą dėl Firefish Europe s.r.o. („bendrovė“) veiksmų turi tik fizinis arba juridinis asmuo, kuriam bendrovė suteikė kriptoturto paslaugą, ir tik dėl suteiktos kriptoturto paslaugos.

Skundai gali būti teikiami remiantis [skundo pavyzdine forma](#), kurioje nustatyta informacijos, kurią skundo pateikėjas turi pateikti skunde, apimtis. Jei skundas teikiamas ne naudojant pavyzdinę formą, jame turi būti pateikta visa į ją įtraukta informacija.

Skundai bendrovei teikiami el. pašto adresu complaints@firefish.io.

Skundai gali būti teikiami bet kuria iš platformos sąsajos kalbų (anglų, slovaku, čekų, vokiečių, ispanų, italų, vengrų, lenkų, portugalų), taip pat, kai taikoma, kitomis Sąjungos valstybių narių, kuriose reklamuojame arba teikiame savo paslaugas, oficialiosiomis kalbomis, kurios yra Sąjungos oficialiosios kalbos.

SKUNDO GAVIMO PATVIRTINIMAS IR JO PRIIMTINUMO PATIKRINIMAS

Bendrovė nedelsdama patvirtina skundo gavimą ir per 10 darbo dienų nuo jo gavimo informuoja skundo pateikėją, ar skundas yra priimtinas.

Bendrovė šį skundų nagrinėjimo procedūrų aprašymą pateikia kartu su skundo gavimo patvirtinimu.

Jei skundas neatitinka priimtino sąlygų, bendrovė pateikia skundo pateikėjui aiškų paaiškinimą dėl skundo atmetimo kaip nepriimtino priežasčių.

Skundo gavimo patvirtinime pateikiami visi šie duomenys:

- asmens arba padalinio, kuriam skundo pateikėjas gali adresuoti visus su skundu susijusius klausimus, vardas ir pavardė / pavadinimas, tapatybė ir kontaktiniai duomenys, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį,
- skundo gavimo data,
- skundo nagrinėjimo terminas,
- skundo kopija.

SKUNDŲ TYRIMAS

Gavusi priimtą skundą, bendrovė, nepagrįstai nedelsdama po jo gavimo patvirtinimo, įvertina, ar skundas yra aiškus ir išsamus. Bendrovė visų pirma įvertina, ar skunde pateikta visa reikalinga informacija. Jei bendrovė padaro išvadą, kad skundas yra neaiškus arba neišsamus, ji paprašo pateikti visą papildomą informaciją, būtiną tinkamam jo nagrinėjimui.

Bendrovė turėtų stengtis surinkti ir išnagrinėti visą su skundu susijusią svarbią informaciją.

Bendrovė nereikalauja iš skundo pateikėjo informacijos, kurią ji jau turi arba kurią ji turi turėti pagal taikytinus teisės aktus.

Bendrovė tinkamai informuoja skundo pateikėją apie visus kitus veiksmus, kurių imamasi skundai išnagrinėti.

Bendrovė nepagrįstai nedelsdama atsako į pagrįstus skundo pateikėjo prašymus pateikti informacijos.

Prieš rengdamas sprendimą, už skundų nagrinėjimą atsakingas asmuo patikrina, kad jis nėra interesų konflikto situacijoje ir nedalyvavo faktinėse aplinkybėse, su kuriomis susijęs skundas. Jei esama konflikto, byla nedelsiant perduodama kitam įgaliotam asmeniui.

SPRENDIMAI

Savo sprendime dėl skundo bendrovė aptaria visus skunde iškeltus klausimus ir nurodo priežastis, dėl kurių prieita prie tyrimo rezultato. Šis sprendimas turi būti pagrįstas taikytiniais teisės aktais ir suderinamas su visais ankstesniais bendrovės priimtais sprendimais dėl panašių skundų, nebent bendrovė gali pagrįsti, kodėl priėjo prie kitokios išvados.

Bendrovė kuo greičiau, nepagrįstai nedelsdama, bet ne vėliau kaip per du mėnesius nuo dienos, kurią bendrovė gavo skundą, praneša skundo pateikėjui savo sprendimą dėl skundo.

Jei išimtinėmis aplinkybėmis sprendimo dėl skundo neįmanoma priimti per šį terminą, bendrovė nepagrįstai nedelsdama informuoja skundo pateikėją apie vėlavimo priežastis ir nurodo sprendimo datą.

Jei bendrovės sprendimu skundo pateikėjo prašymas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, bendrovė aiškiai nurodo savo sprendimo motyvus ir pateikia informaciją apie galimas teisių gynimo priemones.

PAPILDOMA INFORMACIJA

Skundų teikimas ir nagrinėjimas visada yra nemokamas.

Kriptoturto paslaugų teikėjas šį skundų nagrinėjimo procedūrų aprašymą visada pateikia kliento prašymu.

Kriptoturto paslaugų teikėjas registruoja pateiktus skundus. Šiuose registruose pateikiama informacija apie skundų gavimo datas, skundų temas, jų nagrinėjimo laiką ir rezultatus. Tvarkydamas šiuos registrus, kriptoturto paslaugų teikėjas vertina skundų nagrinėjimo procedūrų veiksmingumą ir imasi tinkamų priemonių.