

Deskrizzjoni tal-proċeduri ta' trattament tal-ilmenti fir-rigward tas-servizzi tal-kriptoassi skont il-MiCA

KUNDIZZJONIJET TA' AMMISSIBILTÀ TAL-ILMENTI

Ilment dwar l-imġiba ta' Firefish Europe s.r.o. („il-kumpanija”) jista' jitressaq biss minn persuna fiżika jew ġuridika li lilha l-kumpanija tkun ipprovdiet servizz tal-kriptoassi, u dan biss b'rabta mas-servizz tal-kriptoassi pprovdut.

L-ilmenti jistgħu jitressqu abbażi tal-[mudell tal-formola tal-ilment](#), li jistabbilixxi l-firxa ta' informazzjoni li l-ilmentatur irid jipprovi fil-qafas tal-ilment. Jekk l-ilment ma jitressaqx permezz tal-mudell tal-formola, dan irid ikun fih l-informazzjoni kollha inkluża fih.

L-ilmenti jitressqu lill-kumpanija permezz tal-indirizz tal-posta elettronika complaints@firefish.io.

L-ilmenti jistgħu jiġu ppreżentati bi kwalunkwe waħda mil-lingwi tal-interfaċċa tal-pjattaforma (l-Ingliż, is-Slovakk, iċ-Ċek, il-Ġermaniż, l-Ispanjol, it-Taljan, l-Ungeriz, il-Pollakk, il-Portugiż), kif ukoll, fejn applikabbli, b'lingwi uffiċjali oħra tal-Istati Membri tal-Unjoni li fihom nippromwovu jew nipprovidu s-servizzi tagħna u li huma lingwi uffiċjali tal-Unjoni.

KONFERMA TAL-WASLA TAL-ILMENT U VERIFIKA TAL-AMMISSIBILTÀ TIEGĦU

Il-kumpanija tikkonferma mingħajr dewmien il-wasla tal-ilment u fi żmien 10 ijiem tax-xogħol mill-wasla tiegħu tinforma lill-ilmentatur dwar jekk l-ilment huwiex ammissibbli.

Il-kumpanija tipprovi din id-deskrizzjoni tal-proċeduri ta' trattament tal-ilmenti flimkien mal-konferma tal-wasla tal-ilment.

Jekk l-ilment ma jissodisfax il-kundizzjonijiet ta' ammissibbiltà, il-kumpanija tipprovi lill-ilmentatur spjegazzjoni ċara tar-raġunijiet għaċ-ċaħda tal-ilment bħala inammissibbli.

Il-konferma tal-wasla tal-ilment ikun fiha d-dettalji kollha li ġejjin:

- l-isem/id-denominazzjoni, l-identità u d-dettalji ta' kuntatt, inkluż l-indirizz tal-posta elettronika u n-numru tat-telefown tal-persuna jew tad-dipartiment li lilhom l-ilmentatur jista' jindirizza l-mistoqsijiet kollha relatati mal-ilment,
- id-data tal-wasla tal-ilment,
- il-perjodu ta' żmien għat-trattament tal-ilment,
- kopja tal-ilment.

INVESTIGAZZJONI TAL-ILMENTI

Wara l-wasla ta' ilment ammissibbli, il-kumpanija tivvaluta, mingħajr dewmien żejjed wara l-konferma tal-wasla tiegħu, jekk l-ilment huwiex ċar u komplut. Il-kumpanija tivvaluta b'mod partikolari jekk l-ilment ikunx fih l-informazzjoni kollha meħtieġa. Jekk il-kumpanija tikkonkludi li l-ilment mhuwiex ċar jew huwa mhux komplut, hija titlob l-informazzjoni addizzjonali kollha meħtieġa għat-trattament xieraq tiegħu.

Il-kumpanija għandha tistinka biex tiġbor u teżamina l-informazzjoni rilevanti kollha relatata mal-ilment.

Il-kumpanija ma titlobx mingħand l-ilmentatur informazzjoni li diġà għandha jew li għandu jkollha skont il-leġiżlazzjoni applikabbli.

Il-kumpanija tinforma kif xieraq lill-ilmentatur dwar kwalunkwe pass ulterjuri li jittieħed għat-trattament tal-ilment.

Il-kumpanija twieġeb għat-talbiet raġonevoli għal informazzjoni mingħand l-ilmentatur mingħajr dewmien żejjed.

Qabel ma titfassal deċiżjoni, il-persuna responsabbli mit-trattament tal-ilmenti tivverifika li ma tinsabx f'kunflitt ta' interess u li ma kinitx involuta fil-fatti li jirrigwardaw l-ilment. Jekk ikun hemm kunflitt, il-każ jiġi assenjat mingħajr dewmien lil persuna oħra awtorizzata.

DEĊIŻJONIJET

Fid-deċiżjoni tagħha dwar l-ilment, il-kumpanija tindirizza l-punti kollha mqajma fl-ilment u tindika r-raġunijiet li wasslu għar-riżultat tal-investigazzjoni. L-imsemmija deċiżjoni trid tkun ibbażata fuq il-leġiżlazzjoni applikabbli u tkun konsistenti mad-deċiżjonijiet preċedenti kollha meħuda mill-kumpanija b'rabta ma' ilmenti simili, sakemm il-kumpanija ma tkunx tista' tiġġustifika għaliex waslet għal konklużjoni differenti.

Il-kumpanija tikkomunika d-deċiżjoni tagħha dwar l-ilment lill-ilmentatur malajr kemm jista' jkun u mingħajr dewmien żejjed, mhux aktar tard minn xahrejn mid-data li fiha l-ilment ikun wasal għand il-kumpanija.

Jekk, f'sitwazzjonijiet eċċezzjonali, ma jkunx possibbli li tittieħed deċiżjoni dwar l-ilment f'dan il-perjodu ta' żmien, il-kumpanija tinforma lill-ilmentatur, mingħajr dewmien żejjed, dwar ir-raġunijiet għad-dewmien u tispeċifika d-data tad-deċiżjoni.

Jekk id-deċiżjoni tal-kumpanija ma tilqax it-talba tal-ilmentatur jew tilqagħha biss parzjalment, il-kumpanija tindika b'mod ċar il-motivazzjoni tad-deċiżjoni tagħha u tipprovdi informazzjoni dwar il-mezzi ta' rimedju disponibbli.

INFORMAZZJONI ADDIZZJONALI

It-tressiq u t-trattament tal-ilmenti huma dejjem bla ħlas.

Il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jipprovdi din id-deskrizzjoni tal-proċeduri ta' trattament tal-ilmenti dejjem fuq talba tal-klijent.

Il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jzomm registri tal-ilmenti mressqa. Dawn ir-registri jkun fihom informazzjoni dwar id-dati tal-wasla tal-ilmenti, is-sugġetti tal-ilmenti, iż-żmien tat-trattament tagħhom u r-riżultati. Fil-qafas taż-żamma ta' dawn ir-registri, il-fornitur ta' servizzi tal-kriptoassi jivvaluta l-effettività tal-proċeduri ta' trattament tal-ilmenti u jiehu miżuri xierqa.