

Beschrijving van de procedures voor de behandeling van klachten betreffende cryptoactivadiensten in het kader van MiCA

VOORWAARDEN VOOR DE ONTVANKELIJKHEID VAN KLACHTEN

Uitsluitend een natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie de onderneming een cryptoactivadienst heeft verricht, is gerechtigd een klacht in te dienen over het optreden van Firefish Europe s.r.o. („de onderneming”), en dit uitsluitend in verband met de verrichte cryptoactivadienst.

Klachten kunnen worden ingediend aan de hand van het [modelklachtenformulier](#), waarin de hoeveelheid informatie is vastgesteld die de klager in het kader van de klacht moet verstrekken. Indien de klacht niet via het modelformulier wordt ingediend, moet zij alle daarin opgenomen informatie bevatten.

Klachten worden bij de onderneming ingediend via het e-mailadres complaints@firefish.io.

Klachten kunnen worden ingediend in een van de talen van de platforminterface (Engels, Slowaaks, Tsjechisch, Duits, Spaans, Italiaans, Hongaars, Pools, Portugees), alsook, in voorkomend geval, in andere officiële talen van de lidstaten van de Unie waar wij onze diensten promoten of verlenen en die officiële talen van de Unie zijn.

BEVESTIGING VAN ONTVANGST VAN DE KLACHT EN VERIFICATIE VAN DE ONTVANKELIJKHEID ERVAN

De onderneming bevestigt onverwijld de ontvangst van de klacht en deelt de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst ervan mee of de klacht ontvankelijk is.

De onderneming verstrekt deze beschrijving van de procedures voor de behandeling van klachten samen met de ontvangstbevestiging van de klacht.

Indien de klacht niet aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet, verstrekt de onderneming de klager een duidelijke uitleg van de redenen voor de afwijzing van de klacht als niet-ontvankelijk.

De ontvangstbevestiging van de klacht bevat alle volgende gegevens:

- de naam/benaming, de identiteit en de contactgegevens, met inbegrip van het e-mailadres en het telefoonnummer van de persoon of afdeling waaraan de klager alle vragen over de klacht kan richten,
- de datum van ontvangst van de klacht,
- het tijdsbestek voor de behandeling van de klacht,
- een kopie van de klacht.

ONDERZOEK VAN KLACHTEN

Na ontvangst van een ontvankelijke klacht beoordeelt de onderneming, zonder onnodige vertraging na de ontvangstbevestiging, of de klacht duidelijk en volledig is. De onderneming beoordeelt met name of de klacht alle vereiste informatie bevat. Indien de onderneming tot de conclusie komt dat de klacht onduidelijk of onvolledig is, verzoekt zij om alle aanvullende informatie die nodig is voor een behoorlijke behandeling ervan.

De onderneming moet ernaar streven alle relevante informatie in verband met de klacht te verzamelen en te onderzoeken.

De onderneming verlangt van de klager geen informatie waarover zij reeds beschikt of waarover zij op grond van de toepasselijke wetgeving moet beschikken.

De onderneming stelt de klager naar behoren in kennis van alle verdere stappen die worden genomen voor de behandeling van de klacht.

De onderneming beantwoordt redelijke verzoeken om informatie van de klager zonder onnodige vertraging.

Alvorens een besluit op te stellen, gaat de persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten na dat hij zich niet in een belangenconflict bevindt en niet betrokken was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Indien er sprake is van een conflict, wordt de zaak onverwijld aan een andere gemachtigde persoon toegewezen.

BESLUITEN

In haar besluit over de klacht behandelt de onderneming alle in de klacht aan de orde gestelde punten en vermeldt zij de redenen die tot de uitkomst van het onderzoek hebben geleid. Dat besluit moet gebaseerd zijn op de toepasselijke wetgeving en in overeenstemming zijn met alle eerdere besluiten die de onderneming met betrekking tot soortgelijke klachten heeft genomen, tenzij de onderneming kan motiveren waarom zij tot een andere conclusie is gekomen.

De onderneming deelt haar besluit over de klacht zo spoedig mogelijk en zonder onnodige vertraging aan de klager mee, uiterlijk binnen twee maanden na de datum waarop de klacht door de onderneming is ontvangen.

Indien in uitzonderlijke situaties niet binnen dat tijdsbestek een besluit over de klacht kan worden genomen, stelt de onderneming de klager zonder onnodige vertraging in kennis van de redenen voor de vertraging en preciseert zij de datum van het besluit.

Indien het besluit van de onderneming niet of slechts gedeeltelijk aan het verzoek van de klager tegemoetkomt, vermeldt de onderneming duidelijk de motivering van haar besluit en verstrekt zij informatie over de beschikbare rechtsmiddelen.

AANVULLENDE INFORMATIE

De indiening en behandeling van klachten zijn altijd kosteloos.

De aanbieder van cryptoactivadiensten verstrekt deze beschrijving van de procedures voor de behandeling van klachten steeds op verzoek van de cliënt.

De aanbieder van cryptoactivadiensten houdt een register bij van de ontvangen klachten. Dat register bevat informatie over de data van ontvangst van de klachten, de onderwerpen van de klachten, de duur van de behandeling ervan en de resultaten. In het kader van het bijhouden van dit register beoordeelt de aanbieder van cryptoactivadiensten de doeltreffendheid van de procedures voor de behandeling van klachten en neemt hij passende maatregelen.