

Descrição dos procedimentos de tratamento de reclamações relativos aos serviços de criptoativos ao abrigo do MiCA

CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE DAS RECLAMAÇÕES

Só tem legitimidade para apresentar uma reclamação sobre a conduta da Firefish Europe s.r.o. («a sociedade») a pessoa singular ou coletiva à qual a sociedade tenha prestado um serviço de criptoativos, e apenas em relação com o serviço de criptoativos prestado.

As reclamações podem ser apresentadas através do [modelo de formulário de reclamação](#), que estabelece o conjunto de informações que o reclamante deve fornecer no âmbito da reclamação. Caso a reclamação não seja apresentada através do modelo de formulário, deve conter todas as informações nele incluídas.

As reclamações são apresentadas à sociedade através do endereço de correio eletrónico complaints@firefish.io.

As reclamações podem ser apresentadas em qualquer das línguas da interface da plataforma (inglês, eslovaco, checo, alemão, espanhol, italiano, húngaro, polaco, português), bem como, se for caso disso, nas demais línguas oficiais dos Estados-Membros da União em que promovemos ou prestamos os nossos serviços e que sejam línguas oficiais da União.

CONFIRMAÇÃO DA RECEÇÃO DA RECLAMAÇÃO E VERIFICAÇÃO DA SUA ADMISSIBILIDADE

A sociedade confirma sem demora a receção da reclamação e informa o reclamante, no prazo de 10 dias úteis a contar da sua receção, se a reclamação é admissível.

A sociedade fornece a presente descrição dos procedimentos de tratamento de reclamações juntamente com a confirmação da receção da reclamação.

Se a reclamação não preencher as condições de admissibilidade, a sociedade fornece ao reclamante uma explicação clara dos motivos do indeferimento da reclamação por inadmissível.

A confirmação da receção da reclamação contém todos os seguintes elementos:

- o nome/a denominação, a identidade e os contactos, incluindo o endereço de correio eletrónico e o número de telefone da pessoa ou do serviço a quem o reclamante pode dirigir todas as questões relativas à reclamação,
- a data de receção da reclamação,
- o prazo para o tratamento da reclamação,
- uma cópia da reclamação.

INVESTIGAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Após a receção de uma reclamação admissível, a sociedade avalia, sem demora injustificada após a confirmação da sua receção, se a reclamação é clara e completa. A sociedade avalia, em especial, se a reclamação contém todas as informações exigidas. Se a sociedade concluir que a reclamação não é clara ou está incompleta, solicita todas as informações complementares necessárias ao seu adequado tratamento.

A sociedade deve procurar reunir e examinar todas as informações pertinentes relacionadas com a reclamação.

A sociedade não exige do reclamante informações de que já disponha ou de que deva dispor por força da legislação aplicável.

A sociedade informa devidamente o reclamante de quaisquer outras medidas tomadas para o tratamento da reclamação.

A sociedade responde sem demora injustificada aos pedidos de informação razoáveis do reclamante.

Antes de elaborar uma decisão, a pessoa responsável pelo tratamento das reclamações verifica que não se encontra em conflito de interesses e que não esteve envolvida nos factos a que a reclamação se refere. Se existir um conflito, a matéria é atribuída sem demora a outra pessoa habilitada.

DECISÕES

Na sua decisão sobre a reclamação, a sociedade aborda todos os pontos suscitados na reclamação e indica os motivos que conduziram ao resultado da investigação. A referida decisão deve basear-se na legislação aplicável e ser coerente com todas as decisões anteriores adotadas pela sociedade em relação a reclamações semelhantes, salvo se a sociedade puder justificar por que razão chegou a uma conclusão diferente.

A sociedade comunica a sua decisão sobre a reclamação ao reclamante o mais rapidamente possível e sem demora injustificada, o mais tardar no prazo de dois meses a contar da data em que a reclamação deu entrada na sociedade.

Se, em situações excecionais, não for possível adotar uma decisão sobre a reclamação nesse prazo, a sociedade informa o reclamante, sem demora injustificada, dos motivos do atraso e precisa a data da decisão.

Se a decisão da sociedade não deferir o pedido do reclamante ou o deferir apenas parcialmente, a sociedade indica claramente a fundamentação da sua decisão e fornece informações sobre as vias de recurso disponíveis.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

A apresentação e o tratamento das reclamações são sempre gratuitos.

O prestador de serviços de criptoativos fornece a presente descrição dos procedimentos de tratamento de reclamações sempre que o cliente o solicite.

O prestador de serviços de criptoativos mantém registos das reclamações recebidas. Esses registos contêm informações sobre as datas de receção das reclamações, os temas das reclamações, o tempo do seu tratamento e os resultados. No âmbito da manutenção destes registos, o prestador de serviços de criptoativos avalia a eficácia dos procedimentos de tratamento de reclamações e toma medidas adequadas.