

Opis postopkov za obravnavo pritožb v zvezi s storitvami v zvezi s kriptosredstvi na podlagi MiCA

POGOJI DOPUSTNOSTI PRITOŽB

Pritožbo zoper ravnanje družbe Firefish Europe s.r.o. (»družba«) lahko vloži le fizična ali pravna oseba, ki ji je družba zagotovila storitev v zvezi s kriptosredstvi, in sicer le v zvezi z zagotovljeno storitvijo v zvezi s kriptosredstvi.

Pritožbe se lahko vložijo na podlagi [predloge obrazca za pritožbo](#), ki določa obseg informacij, ki jih mora pritožnik navesti v okviru pritožbe. Če pritožba ni vložena prek predloge obrazca, mora vsebovati vse informacije, ki so v njej navedene.

Pritožbe se pri družbi vložijo prek elektronskega naslova complaints@firefish.io.

Pritožbe je mogoče vložiti v katerem koli od jezikov vmesnika platforme (angleščina, slovaščina, češčina, nemščina, španščina, italijanščina, madžarščina, poljščina, portugalščina), po potrebi pa tudi v drugih uradnih jezikih držav članic Unije, v katerih oglašujemo ali opravljamo svoje storitve in ki so uradni jeziki Unije.

POTRDITEV PREJEMA PRITOŽBE IN PREVERJANJE NJENE DOPUSTNOSTI

Družba nemudoma potrdi prejem pritožbe in v 10 delovnih dneh po njenem prejemu obvesti pritožnika o tem, ali je pritožba dopustna.

Družba zagotovi ta opis postopkov za obravnavo pritožb skupaj s potrditvijo prejema pritožbe.

Če pritožba ne izpolnjuje pogojev dopustnosti, družba pritožniku zagotovi jasno pojasnilo razlogov za zavrnitev pritožbe kot nedopustne.

Potrditev prejema pritožbe vsebuje vse naslednje podatke:

- ime/naziv, identiteto in kontaktne podatke, vključno z elektronskim naslovom in telefonsko številko osebe ali oddelka, na katera lahko pritožnik naslovi vsa vprašanja v zvezi s pritožbo,
- datum prejema pritožbe,
- časovni okvir za obravnavo pritožbe,
- kopijo pritožbe.

PREISKAVA PRITOŽB

Po prejemu dopustne pritožbe družba brez nepotrebnega odlašanja po potrditvi njenega prejema oceni, ali je pritožba jasna in popolna. Družba zlasti oceni, ali pritožba vsebuje vse zahtevane informacije. Če družba ugotovi, da je pritožba nejasna ali nepopolna, zahteva vse dodatne informacije, potrebne za njeno ustrezno obravnavo.

Družba bi si morala prizadevati zbrati in preučiti vse relevantne informacije, povezane s pritožbo.

Družba od pritožnika ne zahteva informacij, s katerimi že razpolaga ali s katerimi mora razpolagati v skladu z veljavno zakonodajo.

Družba pritožnika ustrezno obvešča o vseh nadaljnjih ukrepih, sprejetih za obravnavo pritožbe.

Družba brez nepotrebnega odlašanja odgovori na razumne zahteve pritožnika po informacijah.

Pred pripravo odločitve oseba, odgovorna za obravnavo pritožb, preveri, da ni v nasprotju interesov in da ni bila vpletena v dejansko stanje, na katero se pritožba nanaša. Če nasprotje obstaja, se zadeva nemudoma dodeli drugi pooblaščenici osebi.

ODLOČITVE

Družba v svoji odločitvi o pritožbi obravnava vse točke, izpostavljene v pritožbi, in navede razloge, ki so privedli do rezultata preiskave. Navedena odločitev mora temeljiti na veljavni zakonodaji in biti skladna z vsemi predhodnimi odločitvami, ki jih je družba sprejela v zvezi s podobnimi pritožbami, razen če lahko družba utemelji, zakaj je prišla do drugačnega zaključka.

Družba pritožniku sporoči svojo odločitev o pritožbi čim prej in brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v dveh mesecih od dneva, ko je družba prejela pritožbo.

Če v izjemnih primerih odločitve o pritožbi ni mogoče sprejeti v tem časovnem okviru, družba brez nepotrebnega odlašanja obvesti pritožnika o razlogih za zamudo in navede datum odločitve.

Če odločitev družbe ne ugotovi zahtevi pritožnika ali ji ugotovi le delno, družba jasno navede obrazložitev svoje odločitve in zagotovi informacije o razpoložljivih pravnih sredstvih.

DODATNE INFORMACIJE

Vložitev in obravnavo pritožb sta vedno brezplačni.

Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi ta opis postopkov za obravnavo pritožb vedno zagotovi na zahtevo stranke.

Ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi vodi evidenco o vloženih pritožbah. Ta evidenca vsebuje informacije o datumih prejema pritožb, temah pritožb, času njihove obravnave in rezultatih. V okviru vodenja te evidence ponudnik storitev v zvezi s kriptosredstvi ocenjuje učinkovitost postopkov za obravnavo pritožb in sprejema ustrezne ukrepe.