



Klachtenbeleid voor klanten

Versie april 2025



Inleiding

Uw tevredenheid is onze prioriteit, maar als u niet tevreden bent met onze diensten, kunt u een klacht indienen

In overeenstemming met artikel 71 van MiCA heeft Bitstack een klachtenbeheersysteem opgezet om een passende behandeling en een snelle afhandeling van de klachten van haar klanten te waarborgen, waarbij rekening wordt gehouden met hun belangen. Dit geldt voor alle BITSTACK-klanten.

Definitie van de klacht

Een klacht van een klant is een verklaring waarin de ontevredenheid van een klant over een product of dienst van BITSTACK wordt uitgedrukt en die een reactie van het bedrijf vereist.

De diensten waarop een klacht betrekking heeft, hebben betrekking op alle producten en diensten die door BITSTACK op de markt worden gebracht. Daarom zijn verzoeken om informatie of correctie, kennisgeving van verduidelijking, of het verzoek om een commercieel gebaar... uitgesloten.

Een klacht van een klant kan met name betrekking hebben op:

- De kwaliteit van het aanbod;
- Het verstrekken van informatie;
- Prijzen van de aangeboden diensten;
- Onenigheid over juridische documentatie;
- Een incident op de applicatie, de BITSTACK-klantaccount;
- Elk element met betrekking tot de diensten of producten die door BITSTACK worden

geleverd

Organisatie van klachtenafhandeling

BITSTACK verbindt zich ertoe om elke klacht te behandelen volgens de volgende beginselen:

- Transparantie naar de klant toe;
- Objectieve, eerlijke en geharmoniseerde klachtenbehandeling;
- Vrije toegang tot het klachtenafhandelingssysteem;
- Een passende verwerkingstermijn voor de reactie op basis van de complexiteit van de klacht.



Ontvangst van de klacht

De klant kan zijn claim gratis indienen in het Frans of het Engels en moet duidelijk aangeven dat het om een klacht gaat.

De klant legt in detail de feiten uit die aan de oorsprong van zijn klacht liggen en voegt alle relevante bewijsstukken toe. BITSTACK voorziet haar klanten hiervoor van een standaard klachtensjabloon.

BITSTACK nodigt u uit om eventuele afwijkingen als volgt schriftelijk te formaliseren:

^ Via de BITSTACK-website op ons [online formulier](#)

^ Via e-mail: compliance@bitstack-app.com

Elke claim wordt een ontvangstbevestiging afgegeven binnen een maximale reguleringsperiode van tien (10) werkdagen vanaf de datum van ontvangst van het verzoek door BITSTACK.

Toezening van het antwoord aan de klant en afsluiting van de klacht

De reactie op de klacht van de klant vindt plaats binnen een termijn van ten hoogste twee (2) maanden na ontvangst van de eerste schriftelijke klacht.

Als de analyse van de klacht van de klant echter de tussenkomst van verschillende partners en betrokkenen vereist, afhankelijk van het doel of de mate van complexiteit, kan een langere periode noodzakelijk zijn. De klant wordt zo snel mogelijk op de hoogte gebracht, via de ontvangstbevestiging of per afzonderlijke brief, met vermelding van de extra tijd die nodig is om op de klacht te reageren en met vermelding van de uiterste datum waarop de klant een definitief antwoord van Bitstack zal ontvangen.

Beroep op de bemiddelaar van de Autoriteit Financiële Markten (AMF)

Wanneer alle middelen waarover Bitstack beschikt om een klacht af te sluiten, niet hebben geleid tot een oplossing die bevredigend is voor de klant of als hij geen antwoord heeft ontvangen binnen twee (2) maanden na de datum van ontvangst van de eerste klacht, kan de klant die niet tevreden is met het antwoord op zijn klacht, een beroep doen op de bemiddelaar van de AMF, in overeenstemming met artikel L.621-19 van het Monetaire en Financiële Wetboek.



De AMF heeft een mediator, die door iedere belanghebbende, natuurlijke of rechtspersoon kan worden aangesproken in het kader van een geschil van individuele aard dat valt binnen haar bevoegdheden zoals omschreven op de website van de AMF:

https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/2020-01/fiche_inc_2018_mediateur.pdf

De klant kan kosteloos contact opnemen met de AMF mediator:

- Bij voorrang door middel van een elektronisch formulier op de AMF-website:

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-a-request-for-mediation>

- Of per post naar het volgende adres:

Mediator AMF
(Autorité des Marchés Financiers)
17 Beursplein
75082 Paris cedex Frankrijk