



Política de reclamaciones de clientes

Versión de abril de 2025



Introducción

Su satisfacción es nuestra prioridad, sin embargo, si no está satisfecho con nuestros servicios, puede presentar una reclamación de cliente

De conformidad con el artículo 71 del MiCA, BITSTACK ha implementado un dispositivo de gestión de reclamaciones destinado a garantizar una tramitación adecuada y una rápida resolución de las reclamaciones de sus clientes, teniendo en cuenta sus intereses. Este dispositivo se aplicará a todos los clientes de BITSTACK.

Definición de reclamación

Una reclamación de cliente es una declaración que expresa el descontento de un cliente con un producto o servicio prestado por BITSTACK y que requiere una respuesta de la empresa.

Los servicios contemplados por una reclamación se refieren a todos los productos y servicios comercializados por BITSTACK. Por lo tanto, quedan excluidas las solicitudes de información o de corrección, de aviso de aclaración, o incluso, la solicitud de gesto comercial, etc.

Una reclamación de cliente podrá referirse en particular a:

- la calidad de la oferta;
- el suministro de información;
- la tarificación de los servicios ofrecidos;
- un desacuerdo sobre la documentación legal;
- un incidente en la aplicación o la cuenta de cliente de BITSTACK;
- cualquier elemento relacionado con los servicios o productos proporcionados por BITSTACK

Organización de la tramitación de reclamaciones

BITSTACK se compromete a tramitar cualquier reclamación con arreglo a los siguientes principios:

- transparencia con respecto al cliente;
- tramitación de reclamaciones objetiva, equitativa y armonizada;
- acceso gratuito al sistema de tramitación de reclamaciones;
- plazo de tramitación de la respuesta adecuado a la complejidad de la reclamación.

Recepción de la reclamación

El cliente podrá presentar su reclamación, sin coste alguno, en francés o inglés y deberá indicar



claramente que se trata de una reclamación.

El cliente explicará detalladamente los hechos que hayan dado lugar a su reclamación, adjuntando todos los documentos justificativos pertinentes. A tal efecto, BITSTACK pondrá a disposición de sus clientes un modelo de reclamación estándar.

BITSTACK invita a formalizar cualquier inconformidad por escrito, de la siguiente manera:

^ A través del sitio web de BITSTACK en nuestro [formulario en línea](#)

^ Por correo electrónico: compliance@bitstack-app.com

Cada reclamación será objeto de un acuse de recibo en un plazo reglamentario máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud por parte de BITSTACK.

Transmisión de la respuesta al cliente y cierre de la reclamación

La respuesta a la reclamación del cliente se realizará en un plazo máximo de dos (2) meses a partir de la recepción de la primera reclamación por escrito.

Sin embargo, si el análisis de la reclamación del cliente requiere la intervención de diferentes interlocutores en función de su objeto o de su grado de complejidad, podrá ser necesario un plazo más largo. Se informará de ello al cliente lo antes posible, en el acuse de recibo o por correo separado, indicando el plazo adicional necesario para responder a la reclamación y especificando la fecha final en la que el cliente recibirá una respuesta definitiva de BITSTACK.

Recurso al mediador de la Autoridad de Mercados Financieros (AMF) de Francia

Cuando todos los medios disponibles para BITSTACK para cerrar una reclamación no hayan logrado una solución satisfactoria para el cliente o si no ha obtenido una respuesta en el plazo de dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la primera reclamación, el cliente insatisfecho con la respuesta dada a su reclamación podrá recurrir al mediador de la AMF, de conformidad con el artículo L.621-19 del Código Monetario y Financiero francés.

La AMF dispone de un mediador, al que puede recurrir cualquier interesado, persona física o jurídica, en el marco de un litigio de carácter individual que entre en el ámbito de sus competencias, tal como se describe en el sitio web de la AMF:

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



El cliente podrá dirigirse gratuitamente al mediador de la AMF:

- Prioritariamente mediante formulario electrónico en el sitio web de la AMF:

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

- O por correo postal a la siguiente dirección:

Mediador de la AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 Place de la Bourse
75082 París cedex Francia