



Politica dei reclami dei clienti

Versione aprile 2025



Introduzione

La soddisfazione del cliente è la nostra priorità, tuttavia se non è soddisfatto dei nostri servizi, può presentare un reclamo

Ai sensi dell'articolo 71 di MiCA, BITSTACK ha istituito un dispositivo di gestione dei reclami volto a garantire un trattamento adeguato e una rapida risoluzione dei reclami dei clienti, che tenga conto dei loro interessi. Il presente dispositivo si applica a tutti i clienti di BITSTACK.

Definizione di reclamo

Un reclamo è una dichiarazione che esprime il malcontento di un cliente per un prodotto o un servizio fornito da BITSTACK e che richiede una risposta da parte della società.

I servizi oggetto di reclamo si riferiscono a tutti i prodotti e servizi commercializzati da BITSTACK. Sono pertanto escluse le richieste di informazioni o di correzione, gli avvisi di chiarimento, o ancora, la richiesta di iniziativa commerciale...

Un reclamo può avere a oggetto in particolare:

- La qualità dell'offerta;
- Il rilascio di informazioni;
- La determinazione dei prezzi dei servizi offerti;
- Un disaccordo sulla documentazione legale;
- Un incidente sull'applicazione, il conto cliente BITSTACK;
- Qualsiasi elemento relativo ai servizi o prodotti forniti da BITSTACK

Organizzazione della gestione dei reclami

BITSTACK si impegna a gestire qualsiasi reclamo secondo i seguenti principi:

- Trasparenza nei confronti del cliente;
- Gestione dei reclami obiettiva, equa e armonizzata;
- Accesso gratuito al dispositivo per la gestione dei reclami;
- Tempi di risposta adeguati alla complessità del reclamo.



La ricezione del reclamo

Il cliente può presentare un reclamo gratuitamente, in francese o in inglese, e deve indicare in modo chiaro che si tratta di un reclamo.

Il cliente spiega nel dettaglio i fatti alla base del suo reclamo, allegando tutti i documenti giustificativi pertinenti. A tal fine, BITSTACK mette a disposizione dei propri clienti un modello di reclamo standard.

BITSTACK invita a formalizzare qualsiasi malcontento per iscritto, secondo le modalità seguenti:

^ Tramite il sito internet BITSTACK sul nostro [modulo online](#)

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

Ogni reclamo è oggetto di una conferma di ricevimento entro un termine regolamentare massimo di dieci (10) giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte di BITSTACK.

Trasmissione della risposta al cliente e chiusura del reclamo

La risposta al reclamo del cliente avviene entro un termine massimo di due (2) mesi dal ricevimento del primo reclamo scritto.

Tuttavia, se l'analisi del reclamo del cliente richiede l'intervento di diversi interlocutori a seconda del suo oggetto o del suo grado di complessità, potrebbe essere necessario un periodo di tempo più lungo. Il cliente sarà informato quanto prima, tramite ricevuta di ritorno o lettera separata, indicando il tempo supplementare necessario per rispondere al reclamo e specificando la data finale in cui il cliente riceverà una risposta definitiva da BITSTACK.

Ricorso al mediatore dell'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Se tutti i mezzi a disposizione di BITSTACK per chiudere un reclamo non hanno portato a una soluzione soddisfacente da parte del cliente o se non ha ottenuto una risposta entro due (2) mesi dalla data di ricevimento del primo reclamo, il cliente non soddisfatto della risposta fornita al suo reclamo può ricorrere al mediatore dell'AMF, ai sensi dell'articolo L.621-19 del Codice monetario e finanziario.



L'AMF dispone di un mediatore, che può essere adito da qualsiasi interessato, persona fisica o giuridica, nell'ambito di una controversia a carattere individuale rientrante nell'ambito delle sue competenze come descritto sul sito dell'AMF:

https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/2020-01/fiche_inc_2018_mEDIATEUR.pdf

Il cliente può rivolgersi gratuitamente al mediatore dell'AMF:

- In via prioritaria tramite modulo elettronico sul sito internet dell'AMF:

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

- O per posta elettronica al seguente indirizzo:

Mediatore dell'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17, Place de l'Opéra
75082 Parigi cedex Francia