

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРАВАХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЦИФРОВЫХ АКТИВОВ НА ПОДАЧУ ЖАЛОБ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ

Компания Vescon doo Београд- Нови Београд, с юридическим адресом: Омладинских бригада 86/24/8, Нови Београд, Београд, ПИБ 109993864 (идентификационный номер налогоплательщика), МБ 21281565 (регистрационный номер компании), как поставщик услуг, связанных с цифровыми активами (далее – «Поставщик услуг»), уведомляет клиентов о праве подачи жалоб в соответствии с Законом о цифровых активах.

Клиенты, то есть лица состоящие в установленном деловом отношении с Поставщиком услуг, имеют право подать жалобу, если считают, что Поставщик услуг не соблюдает:

- условия Закона о цифровых активах,
- условия Закона о защите персональных данных,
- правила ведения бизнеса Поставщика услуг,
- обязательства, вытекающие из Договора об оказании услуг, связанных с цифровыми активами.

Жалоба подается **в письменной форме** одним из следующих способов:

- по электронной почте support@crypto12.com,
- через контактную форму на официальном сайте Поставщика услуг: <https://crypto12.com/>,
- заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: Vescon doo Београд, ул. Омладинских бригада 86/24/8, Нови Београд,, Београд, или
- лично в офисе Поставщика услуг по вышеуказанному адресу.

Поставщик услуг обязан ответить на жалобу в течение 7 дней, либо в разумный срок, не превышающий 15 дней с даты её получения. В случае необходимости продления указанного срока с целью установления фактов или получения дополнительной информации, клиент будет уведомлён об этом письменно.

Клиент имеет право направить обращение Поставщику услуг по адресу электронной почты: compliance@crypto12.com, если он не получил ответ в установленный срок (7 или 15 дней), если считает ответ на жалобу неблагоприятным и подлежащим пересмотру, если считает что причины отклонения жалобы не были должным образом обоснованы, или не были учтены все соответствующие обстоятельства со стороны Поставщика услуг.

Пользователи цифровых активов, не состоящие в деловых отношениях с Поставщиком услуг, но направившие определённый запрос, не считаются подавшими жалобу. Тем не менее, такие обращения будут рассмотрены, и по ним будет предоставлен ответ в кратчайшие возможные сроки, в пределах имеющихся возможностей.

Подача жалоб и иных запросов не оплачивается, и ответ на них со стороны Поставщика услуг также предоставляется бесплатно.