

## OBAVEŠTENJE O PRAVU NA PODNOŠENJE PRIGOVORA PRUŽAOCU USLUGA

Vescon doo Beograd (Stari grad), sa sedištem u Beogradu, na adresi Carice Milice 2/3/1, Stari grad, PIB 109993864, MB 21281565, kao pružalac usluga u vezi sa digitalnom imovinom, (u daljem tekstu. „**Pružalac usluga**“) obaveštava stranke da imaju pravo, na osnovu Zakona o digitalnoj imovini, da podnesu prigovor Pružaocu usluga.

Stranka, odnosno lice koje ima uspostavljen poslovni odnos sa Pružaocem usluga, može da podnese prigovor kada smatra da Pružalac usluga ne poštuje:

- Odredbe Zakona o digitalnoj imovini,
- Odredbe Zakona o zaštiti podataka o ličnosti,
- Pravila poslovanja Obveznika,
- Obaveza iz Ugovora o pružanju usluga povezanih s digitalnom imovinom.

Prigovor se podnosi u **pisanoj formi** na neki od sledećih načina:

- putem imejla [support@crypto12.com](mailto:support@crypto12.com),
- putem kontakt forme koja se nalazi na sajtu Pružaoca usluga <https://crypto12.com/>,
- preporučenom pismenom pošiljkom na adresu sedišta Pružaoca usluga, Vescon doo Beograd, Carice Milice 2/3/1, Stari grad, Beograd (poslati sa povratnicom) ili
- neposredno u sedištu Pružaoca usluga, na adresi Carice Milice 2/3/1, Stari grad, Beograd, Beograd.

Pružalac usluga će odgovoriti na prigovor stranke u roku od 7 dana, odnosno u razumnom roku koji ne može biti duži od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko je neophodno da se navedeni rok eventualno produži radi utvrđivanja činjenica i prikupljanja dodatnih informacija stranka će o istom biti pisanim putem obaveštena.

Stranka ima pravo da podnese pritužbu Pružaocu usluga putem imejla [compliance@crypto12.com](mailto:compliance@crypto12.com), ukoliko ne primi odgovor Pružaoca usluga u gorepomenutom roku od 7 odnosno 15 dana, zatim ukoliko traži da se razmotri odgovor na prigovor za koji smatra da je nepovoljan po nju, kao i kada smatra da nije obrazložen razlog za odbijanje prigovora ili nisu uzete u obzir sve relevantne okolnosti od strane Pružaoca usluga.

Korisnici digitalne imovine, odnosno lica koja nemaju uspostavljen poslovni odnos sa Pružaocem usluga, a koji su uputili određeni zahtev, isti se neće smatrati prigovorom ali Pružalac usluga će ih svakako razmotriti i na iste odgovoriti prema njegovim najboljim saznanjima u što je moguće kraćem roku.

Podnošenje prigovora stranaka kao i drugih zahteva korisnika digitalne imovine ne naplaćuje se kao ni odgovor na iste od strane Pružaoca usluga.