

Information

Umgang mit Beschwerden.



Inhaltsverzeichnis

1. Über die Bearbeitung von Beschwerden	3
2. Wie Sie eine Beschwerde einreichen	3
3. Wie wir Ihre Beschwerde bearbeiten	4
4. Manchmal ist eine dritte Partei erforderlich	5



1. ÜBER DIE BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

Bitcoin Suisse (Europe) AG (nachfolgend “**BTCS**”) ist bestrebt, seinen Kunden einen erstklassigen Support und ein grossartiges Kundenerlebnis zu bieten, insbesondere in Bezug auf Dienstleistungen, die über unsere Systeme erbracht werden. Unser Ziel ist es, einen schnellen, bequemen und zuverlässigen Service zu bieten, der den geltenden Gesetzen und internen Richtlinien entspricht.

Sollten Sie auf Probleme stossen, bitten wir Sie, diese anhand der unten beschriebenen Schritte zu melden. So können wir unsere Dienste weiter verbessern.

2. WIE SIE EINE BESCHWERDE EINREICHEN

Sie können jederzeit eine Beschwerde einreichen, indem Sie

- entweder über das [Kontaktformular](#) in unserem Online-Helpdesk eine Nachricht senden, oder
- indem Sie eine E-Mail an complaints.eu@bitcoinsuisse.com schicken oder
- indem Sie uns einen Brief per Post an die folgende Adresse schicken:
Bitcoin Suisse (Europe) AG
Beschwerdewesen
Aeulestrasse 74
9490 Vaduz, Liechtenstein

Wenn Sie Ihre Beschwerde einreichen, können Sie das [Beschwerdeformular](#) verwenden. Falls Sie das Formular nicht nutzen, stellen Sie bitte sicher, dass Ihre Beschwerde folgende Informationen enthält:

- eine kurze Beschreibung des Problems;
- Ihre Kontaktangaben;
- die E-Mail-Adresse, mit der Sie sich für unsere Dienste registriert haben;
- die Schnittstelle, die Sie benutzt haben (BTCS Online, BTCS Mobile App oder sonstige)

Bitte fügen Sie das Beschwerdeformular bei, wenn Sie Ihre Beschwerde über einen der oben genannten Kommunikationskanäle einreichen.



3. WIE WIR IHRE BESCHWERDE BEARBEITEN

BTCS verfügt über ein spezielles Team zur Bearbeitung von Beschwerden. Alle Beschwerden werden unverzüglich geprüft und bearbeitet, und zwar immer kostenlos. Sie werden innerhalb von fünf Arbeitstagen über den Stand der Bearbeitung informiert. Sollte es zu Verzögerungen kommen, wird BTCS Sie über den Grund dafür informieren. Alle Beschwerden werden streng vertraulich behandelt, und die Unterlagen werden mindestens zehn Jahre lang aufbewahrt.

Beschwerden durchlaufen ein formelles Prüfverfahren:

1. Wenn BTCS (oder ein anderes Unternehmen der BTCS-Gruppe) nicht für das Problem verantwortlich ist, werden Sie darüber informiert, und es wird eine allgemeine Antwort gegeben.
2. Wenn BTCS verantwortlich ist, prüft das Team für die Bearbeitung von Beschwerden, ob die Beschwerde berechtigt ist:
 - a) Wenn die Beschwerde unbegründet ist und nicht auf einen Mangel der Dienstleistung von BTCS oder ein anderes Problem von BTCS zurückgeführt werden kann, werden Sie schriftlich benachrichtigt.
 - b) Wenn die Beschwerde berechtigt ist, wird BTCS feststellen, ob sie sofort behoben werden kann oder mehr Zeit benötigt. Sie werden davon schriftlich in Kenntnis gesetzt.

BTCS wird Probleme, die sofort gelöst werden können, unverzüglich beheben und Sie schriftlich über die Lösung informieren. Wenn das Problem mehr Zeit benötigt, wird BTCS eine Lösung entwickeln und Sie auf dem Laufenden halten. Sobald das Problem gelöst ist, werden Sie benachrichtigt. BTCS bemüht sich, Beschwerden innerhalb von fünfzehn Arbeitstagen zu lösen. Sollte es länger dauern, wird BTCS Sie im Voraus schriftlich informieren.

Alle Antworten werden nur an Ihre im System registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

4. MANCHMAL IST EINE DRITTE PARTEI ERFORDERLICH

Leider kann es vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben dann die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:



- Die aussergerichtliche Schlichtungsstelle für den Finanzdienstleistungssektor, einschliesslich der Anbieter von Token- und vertrauenswürdige Technologien-Dienstleistungen, steht Ihnen als neutrale und kostenlose Vermittlungsstelle zur Verfügung unter <https://schlichtungsstelle.li>.
- Finanzmarktaufsicht Liechtenstein (FMA), Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Liechtenstein; info@fma-li.li (weitere Informationen über das Beschwerdeverfahren finden Sie unter <https://www.fma-li.li/de/medien-oeffentlichkeit/kundenschutz/beschwerden>).