

## Beschwerdeprozess auf der Plattform zondacrypto

Die Fassung tritt am 19. Juli 2025 in Kraft.

1. Beschwerden können in beliebiger Form eingereicht werden.
2. Beschwerden sind wie folgt einzureichen:
  - per Post an die Adresse des Firmensitzes von zondacrypto: Tähesaju tee 9, Tallinn, 13917, Estland;
  - per E-Mail an: [support@zondacrypto.com](mailto:support@zondacrypto.com);
  - über das Online-Beschwerdeformular: <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>
3. Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden ist kostenlos.
4. Eine Beschwerde sollte folgende Angaben enthalten:
  - 4.1. Daten des Beschwerdeführers (Name; Registrierungsnummer/Personenidentifikationsnummer; Geschäftsadresse/Wohnsitz, Telefon; E-Mail; Daten, die den zondacrypto-Nutzer identifizieren, wie z.B. User-ID;
  - 4.2. Beschreibung und eventuelle Unterlagen zum Gegenstand der Beschwerde;
  - 4.3. vollständige Angaben zu der beanstandeten Dienstleistung/dem beanstandeten Produkt, das von zondacrypto angeboten wird (z. B. Zahlungs-ID, mit der Zahlung verbundene Wallet-Adresse, Netzwerk-Transaktions-ID usw.);
  - 4.4. das Datum der gemeldeten Unregelmäßigkeit;
  - 4.5. Beschreibung von Schäden, Verlusten oder Verletzungen;
  - 4.6. die Erwartungen des Beschwerdeführers, wie das Problem gelöst werden soll
  - 4.7. sonstige Bemerkungen, die für die Prüfung der Beschwerde relevant sind;
  - 4.8. wenn die Beschwerde von einem Bevollmächtigten oder gesetzlichen Vertreter eingereicht wird, ein Dokument, das dessen Handlungsfähigkeit bestätigt.
5. Die Voraussetzungen für die Zulässigkeit einer Klage (die für die Begründetheit der Klage erforderlichen Elemente) sind wie folgt:
  - 5.1. die Beschwerde steht im Zusammenhang mit den Aktivitäten von zondacrypto;
  - 5.2. die Beschwerde nicht anonym ist und der Beschwerdeführer Kontaktdaten für die Übermittlung der Antwort von zondacrypto auf die Beschwerde angegeben hat (Lieferadresse oder E-Mail-Adresse);
6. Beschwerden können unter Verwendung der unter dem Link: <https://zondacrypto.com/documents/d/guest/complaint-de>, bereitgestellten Vorlage eingereicht werden. Die Verwendung der Vorlage ist nicht verpflichtend und dient lediglich der Erleichterung des Beschwerdeverfahrens.
7. Beschwerden können in jeder Sprache eingereicht werden, die zondacrypto verwendet, um für seine Dienstleistungen zu werben oder mit seinen Kunden zu kommunizieren, und darüber hinaus in den

Amtssprachen der Länder, in denen zondacrypto niedergelassen ist oder kryptobezogene Dienstleistungen anbietet, die auch Amtssprachen der EU sind (d.h. alle Sprachen, in denen die zondacrypto-Website verfügbar ist).

8. zondacrypto wird mit dem Beschwerdeführer in der Sprache kommunizieren, in der der Beschwerdeführer die Beschwerde eingereicht hat, sofern die Beschwerde in einer der in Abschnitt 7 genannten Sprachen eingereicht wurde.
9. Andernfalls erfolgt die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer auf Englisch, mit der gleichzeitigen Aufforderung, die Beschwerde in einer der in Absatz 7 genannten Sprachen einzureichen.
10. Reklamationen werden im Namen von zondacrypto von der Abteilung Customer Service (Support) entgegengenommen, die nach Eingang der Reklamation eine Lösung an die zuständige zondacrypto-Abteilung weiterleitet, die für die Dienstleistungen/Produkte verantwortlich ist, auf die sich die Reklamation bezieht.
11. Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt nach folgendem Schema, dessen Etappen im Folgenden näher erläutert werden:

1.	Bestätigung des Eingangs der Beschwerde zur Prüfung mit Informationen über die Zulässigkeit der Beschwerde;	Bis zu 2 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde;;
2.	Aufforderung an den Beschwerdeführer, die Beschwerde zu ergänzen;	Bis zu 14 Tage ab dem Eingang der Beschwerde;
3.	Mögliche einmalige Verlängerung der Frist für die Bearbeitung der Beschwerde durch zondacrypto;	Bis zu 14 Tage ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde;
4.	Untersuchung der Beschwerde und Zusendung einer Antwort an den Beschwerdeführer.	Bis zu 14 Tage ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde, dem Datum der Einreichung einer vollständigen Beschwerde oder dem Datum, an dem zondacrypto eine Verlängerung der Frist zur Bearbeitung der Beschwerde sendet.

12. zondacrypto wird den Eingang der Beschwerde unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 2 Werktagen bestätigen. Die Bestätigung des Eingangs der Beschwerde muss Folgendes enthalten:
  - 12.1. ob die Beschwerde die in Abschnitt 5 genannten Zulässigkeitsvoraussetzungen erfüllt, und falls sie unzulässig ist, sollten auch die einschlägigen Gründe für die Entscheidung, die Beschwerde als unzulässig abzulehnen, angegeben werden;
  - 12.2. Kontaktinformationen, einschließlich der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer der Person oder Abteilung, an die der Beschwerdeführer etwaige Rückfragen zu der Beschwerde richten kann;
  - 12.3. das Datum des Eingangs der Beschwerde;
  - 12.4. der Zeitplan für die Bearbeitung von Beschwerden durch zondacrypto;
  - 12.5. bei Einreichung eines elektronischen Beschwerdeformulars eine Kopie der eingereichten Beschwerde;
13. Beschwerden werden in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet, spätestens jedoch 14 (vierzehn) Tage nach dem Eingangsdatum. Im Zuge der Untersuchung einer eingereichten Beschwerde wird zondacrypto alle notwendigen Schritte unternehmen, um alle relevanten Informationen in Bezug auf die Beschwerde zu sammeln und zu untersuchen. Enthält die Beschwerde nicht die für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlichen Informationen, wird zondacrypto den Beschwerdeführer auffordern, die Beschwerde im erforderlichen Umfang zu ergänzen, und die Frist von 14 (vierzehn) Tagen läuft dann ab dem Datum der Zustellung der ergänzten Beschwerde.
14. In begründeten Fällen kann zondacrypto die Frist für die Bearbeitung der Beschwerde um weitere 14 (vierzehn) Tage verlängern, worüber der Beschwerdeführer informiert wird.
15. Im Laufe der Untersuchung der Beschwerde informiert zondacrypto den Beschwerdeführer ordnungsgemäß über über Angelegenheiten, die mit der Untersuchung der Beschwerde zusammenhängen, und antwortet ohne unangemessene Verzögerung auf angemessene Anfragen des Beschwerdeführers nach Informationen zu der untersuchten Beschwerde.
16. In der Regel erfolgt die Kommunikation über die in der Beschwerde angegebene E-Mail-Adresse oder auf Wunsch des Beschwerdeführers in Papierform.
17. Die Entscheidung von Zondacrypto, die Beschwerde zu untersuchen, sollte eine ausführliche Begründung zu allen in der Beschwerde aufgeworfenen Fragen und Informationen über mögliche Abhilfemaßnahmen zur Lösung des Problems enthalten.
18. Der Beschwerdeführer hat das Recht, gegen die von zondacrypto getroffene Entscheidung über die Beschwerde Berufung einzulegen. Der Einspruch kann in der gleichen Form wie die Beschwerde eingereicht werden, wie in Punkt 1 oben dargelegt. Die Regeln für die Bearbeitung von Beschwerden, in dieser Liste, gelten entsprechend für das Beschwerdeverfahren.
19. Beschwerdeführer haben auch das Recht, sich an die EFSA zu wenden oder nach den in den in Estland geltenden Rechtsakten (einschließlich der Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen) festgelegten

Verfahren eine Beschwerde vor Gericht einzureichen. Standardmäßig werden alle Streitigkeiten vor dem Bezirksgericht Harju verhandelt, vorbehaltlich der im Gesetz vorgesehenen Ausnahmen. Handelt es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher, hat er das Recht, über das Amt für Verbraucherschutz und technische Regulierung (estnisch: Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet) eine Beschwerde bei der Kommission für Verbraucherstreitigkeiten einzureichen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Behörde für Verbraucherschutz und technische Regulierung entzieht dem Beschwerdeführer nicht das Recht, in der gleichen Angelegenheit eine Klage bei Gericht einzureichen.

20. zondacrypto stellt geeignete technische Hilfsmittel zur Verfügung, um alle mit der Beschwerde zusammenhängenden Daten zu erfassen, die die Sicherheit vor unbefugtem Datenabfluss gewährleisten.

21. Informationen über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers finden Sie in der „Datenschutzerklärung“ unter dem Link <https://zondacrypto.com/de/legal/zondacrypto-exchange/datenschutzrichtlinie>.