

Procedimiento para presentar quejas en la plataforma zondacrypto

Versión vigente a partir del 19 de julio de 2025.

1. Las quejas se aceptan en cualquier forma.
2. Las quejas deben presentarse:
 - 2.1. por correo postal, a la dirección de la sede de zondacrypto (Tähesaju tee 9, Tallin, 13917, Estonia); o
 - 2.2. por correo electrónico a la dirección: support@zondacrypto.com; o
 - 2.3. rellenando el formulario: <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>.
3. Las quejas se presentarán y tramitarán de forma gratuita.
4. La queja deberá incluir:
 - 4.1. los datos del demandante (nombre y apellidos; número de registro/número de identificación individual; dirección comercial/domicilio, teléfono; correo electrónico; datos que permitan identificar al usuario de zondacrypto, como el nombre de usuario);
 - 4.2. descripción y documentación, si procede, relativa al objeto de la queja;
 - 4.3. información completa sobre el servicio/producto objeto de la queja ofrecido por zondacrypto (por ejemplo, identificador del pago, dirección de la cartera asociada al pago, identificador de la transacción de red, etc.);
 - 4.4. fecha de la irregularidad notificada;
 - 4.5. descripción de los posibles daños, pérdidas o perjuicios;
 - 4.6. expectativas del demandante sobre la forma de resolver el problema;
 - 4.7. cualquier otra observación relevante para la tramitación de la queja;
 - 4.8. en caso de que la queja sea presentada por un apoderado o representante legal, documento que acredite su legitimación para actuar.
5. Las condiciones de admisibilidad de la queja (elementos necesarios para el examen del fondo de la queja) son las siguientes:
 - 5.1. la queja está relacionada con la actividad de zondacrypto;
 - 5.2. la queja no es anónima y el demandante ha facilitado sus datos de contacto para que zondacrypto pueda responder a la queja presentada (dirección postal o dirección de correo electrónico);
6. Las quejas pueden presentarse utilizando el modelo que se encuentra en el enlace <https://zondacrypto.com/documents/d/guest/complaint-esp>, aunque el uso del modelo no es obligatorio y solo tiene por objeto facilitar el proceso de presentación de la queja.
7. Las quejas pueden presentarse en cualquier idioma utilizado por zondacrypto para promocionar sus servicios o comunicarse con sus clientes, así como en los idiomas oficiales de los países en los que

zondacrypto tiene su sede o presta servicios relacionados con criptoactivos, que también son idiomas oficiales de la UE (es decir, en todos los idiomas en los que está disponible el sitio web de zondacrypto).

8. zondacrypto se comunicará con el demandante en el idioma en el que este haya presentado la queja, siempre que la queja se haya presentado en uno de los idiomas mencionados en el punto 7 anterior. En caso contrario, la comunicación con el demandante se realizará en inglés, solicitándole al mismo tiempo que presente su queja en uno de los idiomas mencionados en el punto 7.

9. Las quejas serán recibidas en nombre de zondacrypto por el Departamento de Atención al Cliente (Soporte), que, tan pronto como reciba la queja, la asignará al departamento correspondiente de zondacrypto responsable de los servicios/productos a los que se refiere la queja.

10. La tramitación de la queja se llevará a cabo de acuerdo con el siguiente calendario, cuyas etapas se describen en detalle a continuación:

1.	Confirmación de la admisión de la queja para su tramitación, junto con información sobre la admisibilidad de la misma.	En un plazo de 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la queja.
2.	Solicitud al demandante para que complete la queja;	En un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la queja.
3.	Possible prórroga única por parte de zondacrypto del plazo para examinar la queja;	En un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la queja.
4.	Examen de la queja y envío de la respuesta al demandante.	En un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la queja, la fecha de presentación de la queja completa o la fecha en que zondacrypto envió la información sobre la prórroga del plazo para la tramitación de la queja.

11. zondacrypto confirmará la recepción de la queja sin demora, en un plazo máximo de 2 días hábiles. La confirmación de la recepción de la queja deberá incluir:

- 11.1. información sobre si la queja cumple los requisitos de admisibilidad mencionados en el punto 5 anterior,
y, en caso de inadmisibilidad, se adjuntará también la motivación pertinente de la decisión de rechazar la queja por inadmisible;
 - 11.2. los datos de contacto, incluyendo la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de la persona o departamento al que el demandante puede dirigir cualquier consulta relacionada con la queja presentada;
 - 11.3. la fecha de recepción de la queja;
 - 11.4. el calendario aplicable a la tramitación de las quejas por parte de zondacrypto;
 - 11.5. en caso de presentación de un formulario electrónico de queja, una copia de la queja presentada;
12. Las quejas se tramitarán por orden de recepción, en un plazo máximo de 14 (catorce) días a partir de la fecha de recepción. Durante la tramitación de la queja presentada, zondacrypto tomará todas las medidas necesarias para recabar y examinar toda la información relevante relacionada con la queja. Si la queja no contiene la información necesaria para su tramitación, zondacrypto solicitará al demandante que la complete en la medida necesaria, y el plazo de 14 (catorce) días comenzará a correr a partir de la fecha de entrega de la queja completada.
13. En casos justificados, zondacrypto podrá ampliar el plazo de tramitación de la queja en 14 (catorce) días adicionales, de lo que se informará al demandante.
14. Durante la tramitación de la queja, zondacrypto informará debidamente al demandante sobre las cuestiones relacionadas con la tramitación de la queja y responderá sin demora a las solicitudes justificadas del demandante para obtener información sobre la queja en cuestión.
15. La comunicación se realizará, por regla general, a través de la dirección de correo electrónico indicada en la queja o, a petición del demandante, en papel.
16. La decisión de zondacrypto sobre la tramitación de la queja deberá incluir una motivación detallada de todas las cuestiones planteadas en la queja e información sobre las posibles medidas correctivas para resolver el problema.
17. El demandante tiene derecho a recurrir la decisión sobre la queja adoptada por zondacrypto. El recurso puede presentarse en la misma forma que la queja, de conformidad con el punto 1 anterior. Las normas para la tramitación de las quejas, incluido el calendario, se aplicarán mutatis mutandis al proceso de recurso.
18. Los demandantes también tienen derecho a dirigirse a la EFSA o a presentar una reclamación ante un tribunal de conformidad con los procedimientos establecidos en los actos jurídicos aplicables en Estonia (incluido el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo (UE) n.º 1215/2012, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en asuntos civiles y mercantiles). Por defecto, todos los litigios se resolverán en el tribunal regional de Harju, salvo las excepciones previstas en la legislación. Si el demandante es un consumidor, tiene derecho a presentar una queja ante la Comisión de Litigios en materia de Consumo a través de la Oficina de

Protección del Consumidor y Regulación Técnica (en estonio: *Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet*). La presentación de una solicitud por parte del demandante ante la Oficina de Protección del Consumidor y Regulación Técnica no le priva del derecho a presentar una solicitud ante los tribunales en el mismo asunto.

19. zondacrypto proporciona las herramientas técnicas adecuadas para recopilar todos los datos relacionados con la queja, lo que garantiza la seguridad frente a fugas de datos no autorizadas.

20. La información relativa al tratamiento de los datos personales del demandante se encuentra en la “Política de privacidad” en el enlace <https://zondacrypto.com/es/legal/zondacrypto-exchange/politica-de-privacidad>.