

## **Procedura di presentazione dei reclami sulla piattaforma zondacrypto**

La versione è valida dal 19 luglio 2025.

1. I reclami sono accettati in qualsiasi forma.
2. I reclami devono essere presentati entro:
  - 2.1. lettera, all'indirizzo della sede legale di zondacrypto (Tähesaju tee 9, Tallinn, 13917, Estonia); oppure
  - 2.2. e-mail indirizzata a:[support@zondacrypto.com](mailto:support@zondacrypto.com); oppure
  - 2.3. compilazione di un modello di modulo: <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>.
3. I reclami possono essere presentati e vengono elaborati gratuitamente.
4. Il reclamo deve includere:
  - 4.1. i dati del reclamante (nome, numero di registro/numero di identificazione individuale, indirizzo di lavoro/residenza, telefono, e-mail, dati che consentono di identificare l'utente, come l'ID utente);
  - 4.2. descrizione ed eventuale documentazione sull'oggetto del reclamo;
  - 4.3. informazioni complete sul servizio/prodotto pubblicizzato offerto da zondacrypto (ad esempio, ID del pagamento, indirizzo del portafoglio associato al pagamento, ID della transazione di rete, ecc.);
  - 4.4. la data dell'irregolarità segnalata;
  - 4.5. descrizione del danno, della perdita o del danno eventualmente causato;
  - 4.6. le aspettative del reclamante in merito alle modalità di risoluzione del problema;
  - 4.7. qualsiasi altro commento rilevante per l'esame del reclamo;
  - 4.8. se la denuncia è presentata da un avvocato o da un rappresentante legale, un documento che confermi l'autorizzazione ad agire.
5. Le condizioni di ammissibilità del reclamo (gli elementi necessari per l'ammissione del reclamo al merito) restano le seguenti:
  - 5.1. il reclamo è legato alle attività di zondacrypto;
  - 5.2. il reclamo non è anonimo e il reclamante ha fornito le informazioni di contatto per inviare la risposta di zondacrypto al reclamo presentato (indirizzo di consegna o indirizzo e-mail).
6. I reclami possono essere presentati utilizzando il modello disponibile al link: <https://zondacrypto.com/documents/d/guest/complaint-ita>, anche se l'uso del modello non è obbligatorio e ha il solo scopo di facilitare il processo di presentazione del reclamo.
7. I reclami possono essere presentati in qualsiasi lingua utilizzata da zondacrypto per promuovere i propri servizi o comunicare con i propri clienti, e inoltre nelle lingue ufficiali dei Paesi in cui zondacrypto ha sede o fornisce servizi di crittografia, che sono anche lingue ufficiali dell'UE (ovvero tutte le lingue in cui è disponibile il sito web di zondacrypto).

8. zondacrypto comunicherà con il reclamante nella lingua in cui quest'ultimo ha presentato il reclamo, a condizione che il reclamo sia stato presentato in una delle lingue di cui al punto 7 di cui sopra.

In caso contrario, la comunicazione con il reclamante avverrà in inglese, con la richiesta di presentare il reclamo in una delle lingue indicate al punto 7.

9. I reclami vengono ricevuti per conto di zondacrypto dal Servizio Clienti (Supporto), che immediatamente dopo aver ricevuto il reclamo assegna la soluzione al reparto zondacrypto competente per i servizi/prodotti a cui il reclamo si riferisce.

10. Il trattamento del reclamo segue il seguente calendario, le cui fasi sono descritte in dettaglio di seguito:

1.	Conferma dell'accettazione del reclamo per l'esame con informazioni sull'ammissibilità del reclamo;	Fino a 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo;
2.	Richiesta al denunciante di integrare il reclamo;	Fino a 14 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
3.	Possibile proroga una tantum da parte di zondacrypto del termine per l'elaborazione del reclamo;	Fino a 14 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
4.	Esame del reclamo e invio di una risposta al reclamante.	Fino a 14 giorni dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di presentazione di un reclamo completato, o dalla data in cui zondacrypto invia informazioni sulla proroga del termine per l'elaborazione del reclamo.

11. zondacrypto conferma la ricezione del reclamo senza indebito ritardo, al più tardi entro 2 giorni lavorativi. La conferma della ricezione del reclamo includerà:

11.1. informazioni se il reclamo soddisfa le condizioni di ammissibilità di cui al punto 5 e, nel caso in cui venga riscontrata l'inammissibilità, devono essere allegate anche le relative motivazioni della decisione di respingere il reclamo in quanto irricevibile;

11.2. informazioni di contatto, compresi l'indirizzo e-mail e il numero di telefono della persona o dell'ufficio a cui il reclamante può rivolgere eventuali richieste di informazioni relative al reclamo presentato;

- 11.3. la data di ricezione del reclamo;
  - 11.4. calendario applicabile alla gestione dei reclami da parte di zondacrypto;
  - 11.5. nel caso di un modulo di reclamo elettronico, una copia del reclamo presentato.
12. I reclami saranno presi in considerazione nell'ordine di ricezione, ma non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione. Nel processo di investigazione del reclamo, zondacrypto intraprenderà tutte le azioni necessarie per raccogliere e investigare tutte le informazioni rilevanti relative al reclamo. Se il reclamo non contiene le informazioni necessarie per la sua valutazione, zondacrypto chiederà al reclamante di integrare il reclamo nella misura necessaria, e il periodo di 14 (quattordici) giorni decorrerà dalla data di consegna del reclamo integrato.
  13. In casi giustificati, zondacrypto può prorogare il termine per l'elaborazione del reclamo di ulteriori 14 (quattordici) giorni, di cui il reclamante sarà informato.
  14. Durante il processo di reclamo, zondacrypto informa debitamente il reclamante sulle questioni relative all'elaborazione del reclamo, nonché risponde senza indebito ritardo alle ragionevoli richieste di informazioni del reclamante in merito al reclamo in corso.
  15. Di norma, la comunicazione avviene tramite l'indirizzo e-mail indicato nel reclamo o, su richiesta del reclamante, in forma cartacea.
  16. La decisione di zondacrypto sull'esame del reclamo includerà una motivazione dettagliata relativa a tutte le questioni sollevate nel reclamo e comprenderà informazioni sui possibili rimedi che portano alla risoluzione del problema.
  17. Il reclamante ha il diritto di presentare ricorso contro la decisione presa da zondacrypto in merito al reclamo. Il ricorso può essere presentato nelle stesse forme previste per la presentazione del reclamo, come specificato al punto 1 di cui sopra. Le regole per l'elaborazione dei reclami, compreso il calendario, si applicano di conseguenza al processo di appello.
  18. I denuncianti hanno anche il diritto di rivolgersi all'EFSA o di presentare il reclamo a un tribunale in conformità con le procedure previste dagli atti giuridici applicabili in Estonia (compreso il Regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale). Di norma, tutte le controversie sono risolte dal Tribunale di Harju, fatte salve le deroghe previste dalla legge. Se il reclamante è un consumatore, ha il diritto di presentare il reclamo al comitato per le controversie dei consumatori attraverso l'Autorità di regolamentazione tecnica e di protezione dei consumatori (in estone: *Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet*). La richiesta del cliente all'Autorità di regolamentazione tecnica e di protezione dei consumatori non toglie il diritto di rivolgersi al tribunale per la stessa questione.
  19. zondacrypto mette a disposizione strumenti tecnici adeguati, per raccogliere tutti i dati sui reclami, che garantiscono la sicurezza contro la fuga di dati non autorizzata.
  20. Le informazioni sul trattamento dei dati personali del reclamante sono contenute nella "Privacy Policy" al link <https://zondacrypto.com/it/legal/zondacrypto-exchange/informativa-sulla-privacy>.