



Pravilnik o pritožbenem postopku v zvezi s kriptosredstvi

ILIRIKA



ILIRIKA borzno posredniška d.d., Ljubljana, Slovenska cesta 54A, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: »ILIRIKA« ali »družba« ali »mi«) v skladu z 71. členom Uredbe (EU) 2023/1114 o trgih kriptosredstev (v nadaljevanju: »MiCA«) sprejema naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU V ZVEZI S KRIPTOSREDSTVI

1. Uvodne določbe

1. člen

Namen pritožbenega postopka je omogočiti strankam družbe, da pri družbi vložijo pritožbo v zvezi z opravljanjem storitev v zvezi s kriptosredstvi, ter zagotoviti, da se pritožbe strank ustrezno obravnavajo in da lahko stranke tako uveljavljajo svoje pravice. To vključuje zlasti vzpostavitev funkcije upravljanja pritožb.

Načela upravljanja pritožb za storitve v zvezi s kriptosredstvi temeljijo na členu 71(1) MiCA in tehničnih standardih, izdanih v ta namen (regulativni tehnični standardi).

2. člen

Načela in pravila internega pritožbenega postopka ter izvensodnega reševanje sporov po postopku in na način, kot je to urejeno v tem pravilniku, se lahko uporabijo v vseh primerih, ko se stranka ne strinja z ravnanjem ILIRIKE pri opravljanju posameznih storitev v zvezi s kriptosredstvi.

2. Načela pritožbenega postopka

3. člen

Pritožbe vseh strank se obravnavajo enakopravno.

Pritožbe se obravnavajo po časovnem vrstnem redu, to pomeni, da se prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto. Vsaka pritožba se označi z datumom njenega prejema. Pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko prispe na sedež ILIRIKE.

V skladu z drugim stavkom tretjega odstavka 71. člena MiCA je družba dolžna voditi evidenco vseh prejetih pritožb.

4. člen

Pritožbe se rešujejo hitro in učinkovito, z razumevanjem in naklonjenostjo.

Pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, v času nastanka spora veljavnimi splošnimi pogoji poslovanja ILIRIKE, sklenjeno pogodbo, cenikom ILIRIKE ter dobrimi poslovnimi običaji.

3. Interni pritožbeni postopek

5. člen

Postopek reševanja pritožb strank v ILIRIKI obsega: sprejem pritožbe, preverjanje pritožbe, obravnavo pritožbe in odgovor stranki v zvezi s pritožbo.

Za reševanje vseh pritožb strank je pristojen pravni sektor ILIRIKE, ki jo rešuje v sodelovanju s tistim sektorjem v družbi, na katerega delo se pritožba nanaša, razen za reševanje ustnih pritožb, kjer ni nobenih nejasnosti in jih lahko rešujejo tudi drugi delavci ILIRIKE.

Pri reševanju pritožb strank je pravni sektor ILIRIKE samostojen in neodvisen.

Pisno pritožbo mora stranka poslati ali posredovati na sedež družbe, in sicer na naslov ILIRIKA, borzno posredniška hiša d.d. Ljubljana, Slovenska cesta 54a, 1000 Ljubljana. Elektronsko pritožbo mora stranka posredovati na naslov: info@ilirika.si. Ustno pritožbo lahko stranka odda le osebno na sedežu družbe pri pristojni osebi, ki za družbo opravlja storitve v zvezi s kriptosredstvi in je v stiku s stranko. Pristojna oseba pritožbo zapiše, stranka pa jo podpiše, s čimer potrdi njeno vsebino.

6. člen

Za obdelavo pritožbe potrebujemo naslednje informacije:

- popolni kontaktni podatki pritožnika (ime in priimek, naslov, telefonska številka, po potrebi elektronski naslov), vključno s številko glavnega računa ali računa kriptosredstev,
- opis dejstev v zvezi s storitvijo v zvezi s kriptosredstvi,
- sporočanje razloga za pritožbo: formulacija zahteve ali navedba, kaj naj bi se s pritožbo doseglo (npr. odprava napak, razjasnitev dejstev),
- kopije dokumentov, potrebnih za razumevanje zahtevka (če so na voljo), in
- pooblastilo za zastopanje (npr. podpisano pooblastilo), če se pritožnik obrača na družbo v imenu druge osebe.

Pritožbe v zvezi s storitvami v zvezi s kriptosredstvi so za stranko brezplačne.

Na spletni strani <https://www.ilirika.si/> je na voljo obrazec za oddajo pritožb v zvezi s storitvami v zvezi s kriptosredstvi.

7. člen

Pritožba je prepozna, če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis. Pritožba je nedovoljena, če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice. Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem pravilnikom.

ILIRIKA v predhodnih odstavkih tega člena navedenih pritožb ni dolžna obravnavati.

ILIRIKA si bo v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu potrošnikov prizadevala odgovoriti stranki v najkrajšem možnem roku – glede na naravo problema. Rok za odgovor na pritožbo stranke je 30 dni od dneva prejetja pritožbe oziroma podaje ustne pritožbe. Če ILIRIKA prekorači ta rok, mora o tem obvestiti stranko in pisno obrazložiti vzroke zamude.

Če stranka v 8 tednih ne prejme odgovora, se šteje, da je interni pritožbeni postopek zaključen negativno oziroma, da je pritožba stranke neutemeljena.

8. člen

V postopku reševanja pritožb strank ima stranka pravico vpogleda v dokumentacijo, ki se nanaša nanjo in za katero za ILIRIKO ne velja prepoved njenega posredovanja tretjim osebam.

Stranka lahko v dokumentacijo iz prejšnjega odstavka vpogleda samo osebno na sedežu ILIRIKE po predhodnem dogovoru s zaposlenim v ILIRIKI, ki pritožbo stranke rešuje. Na izrecno zahtevo stranke se lahko stranki proti plačilu izroči kopije navedene dokumentacije.

9. člen

Na pisno ter ustno pritožbo stranke ILIRIKA poda pisen odgovor, v kolikor stranka izrecno ne privoli v odgovor v drugačni obliki.

Na pritožbo, posredovano z elektronsko pošto ILIRIKA lahko poda odgovor tudi v enaki obliki, razen če stranka izrecno zahteva odgovor v pisni obliki.

4. Naloge in pristojnosti družbe v zvezi s pritožbami strank

10. člen

ILIRIKA vodi evidenco o prejetih pritožbah ter ukrepih, sprejetih za njihovo reševanje.

Evidenca se vodi na način, da se lahko do podatkov dostopi in rekonstruira vsako ključno fazo obdelave vsakega posla ter tako, da je kakršne koli popravke ali druge spremembe in vsebino evidence pred kakršnimi koli popravki ali spremembami, mogoče brez težav ugotoviti.

Za izvajanje nalog iz tega člena je pooblaščen pravni sektor ILIRIKE.

11. člen

Pravni sektor ima pri reševanju pritožb strank pravico pridobiti pomoč in sodelovanje kateregakoli delavca ILIRIKE ali zunanjih oseb, če je to potrebno.

Če je pomoč zunanjih oseb ali strokovnjakov povezana z večjimi materialnimi stroški za ILIRIKO, mora pravni sektor predhodno pridobiti dovoljenje uprave za sodelovanje z njimi.

12. člen

O pritožbah strank zoper odločitve v internem pritožbenem postopku je dovoljeno vložiti pritožbo, katero rešuje Komisija za pritožbe pri ILIRIKI.

Komisijo imenuje uprava družbe, pri čemer v njej ne sme sodelovati oseba, ki je odločala o pritožbi stranke v internem pritožbenem postopku.

5. Izvensodno reševanje sporov

13. člen

ILIRIKA zagotavlja izvensodno reševanje sporov za stranke, ki so potrošniki, preko izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga ILIRIKA priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), to je Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, email: info@ecdr.si (v nadaljevanju Izvajalec).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek med stranko, ki je potrošnik in ILIRIKO, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko na pobudo stranke, ki je potrošnik, rešuje v okviru postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Izvajalca o postopkih reševanja potrošniških sporov ter kot ga določajo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

ILIRIKA zagotavlja izvensodno reševanje za stranke, ki so pravne osebe preko Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije, Dimičeva 13, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek, med stranko pravno osebo in ILIRIKO oziroma pogodbenimi poslovalnicami ILIRIKE, ki ga ne bo možno uspešno rešiti v internem pritožbenem postopku, se bo lahko reševal pred Arbitražo, bodisi v posredovalnem postopku v skladu z določbami Pravilnika o posredovalnem postopku pred Arbitražo pri GZS bodisi v arbitražnem postopku, v skladu z Arbitražnimi pravili Stalne arbitraže pri GZS. Če posredovanje v posredovalnem postopku ne bo uspešno in če spor ne bo rešen s posredovanjem v roku 30 dni, bo spor dokončno rešen v arbitražnem postopku.

V primeru postopka pred Arbitražo se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

14. člen

Stranka lahko zoper odločitev v internem pritožbenem postopku v roku 15 dni od njenega prejema vloži pritožbo na Komisijo za pritožbe pri ILIRIKI, s priporočeno pošiljko na sedež ILIRIKE ali po elektronski pošti na e-naslov: info@ilirika.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je ILIRIKA dolžna odgovoriti v roku 30 dni od njenega prejema.

Če se stranka, ki je potrošnik, s prejeto pritožbeno odločitvijo ILIRIKE ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je stranka, ki je potrošnik, upravičena vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Izvajalcu, in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila Izvajalca IRPS o postopkih reševanja potrošniških sporov ter kot ga določajo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

15. člen

Stranka, ki je pravna oseba lahko zoper odločitev v internem pritožbenem postopku v roku 15 dni od prejema odločitve vloži pritožbo na Komisijo za pritožbe pri ILIRIKI, s priporočeno pošiljko na sedež ILIRIKE ali po elektronski pošti na e-naslov: info@ilirika.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je ILIRIKA dolžna odgovoriti v roku 30 dni od njenega prejema.

Če se stranka, ki je pravna oseba, s prejeto pritožbeno odločitvijo ILIRIKE ne strinja ali če odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je stranka, ki je pravna oseba, upravičena sprožiti bodisi posredovalni bodisi arbitražni postopek pri Arbitraži. Če stranka izbere posredovalni postopek in posredovanje ne bo uspešno ali če spor ne bo rešen s posredovanjem v roku 30 dni, bo spor dokončno rešen v arbitražnem postopku.

Poleg pritožbenega postopka lahko stranke svoje zahteve uveljavljajo tudi pred civilnimi sodišči.

6. Seznaiter stranke s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov

16. člen

ILIRIKA stranke ob sklenitvi pogodbe v zvezi s storitvami v zvezi s kriptosredstvi seznani s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov tako, da objavi ta pravilnik, na vidnem in dostopnem mestu, v vsakem prostoru, kjer ILIRIKA posluje s strankami ter na internetnih straneh <http://www.ilirika.si>.

O spremembah pravil internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov ILIRIKA obvesti stranko z objavo na spletnih straneh <http://www.ilirika.si> ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer ILIRIKA posluje s strankami.

Pravila Izvajalca o postopkih reševanja potrošniških sporov so dostopna na spletni strani www.ecdr.si.

Pravila o posredovalnem postopku pred Arbitraži pri GZS in Arbitražna pravila Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije so dostopna na spletni strani Arbitraže www.sloarbitration.eu.

7. Končne določbe

17. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem 1. 10. 2025

V Ljubljani, dne 1. 10. 2025

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d., Ljubljana
Uprava družbe