CoinCash – Tiwala Solutions Kft.

Panaszbejelentő formanyomtatvány

A Bizottság (EU) 2025/294 felhatalmazáson alapuló rendeletének melléklete szerinti sablon (Panaszkezelési Szabályzat v3.0 2. sz. melléklet) · v1.1 (2026.09.30.)

Használat	**A formanyomtatvány használata nem kötelező; a panasz szabad szöveggel is előterjeszthető. Benyújtás: e-mailben (support@coincash.eu), postán (1131 Budapest, Mosoly utca 40/A 1. em. 3.), személyesen előzetesen egyeztetett időpontban, vagy telefonon (rögzített vonal: +36 1 800 1355, munkanapokon 9–17 óra között; azon kívül hangposta). A panaszkezelés díjmentes.**

A) A panaszos adatai

Mező	Adat
Vezetéknév, keresztnév / jogi személy neve	
Jogi személy esetén: képviselő neve, nyilvántartási szám	
Cím (utca, házszám, irányítószám, település, ország)	
E-mail-cím	
Telefonszám	
Ügyfélszám (ha van)	
Meghatalmazott neve és elérhetősége (ha a panaszt meghatalmazott nyújtja be – a meghatalmazás csatolandó)	

B) A panasz tárgya

Mező	Adat
Érintett szolgáltatás	☐ kriptoeszköz vétele ☐ kriptoeszköz eladása ☐ kriptoeszközök átváltása ☐ egyéb (pl. ügyfélszolgálat, tájékoztatás, díjak)
Érintett ügylet azonosítója (ívszám / megrendelés-azonosító / tranzakcióazonosító), ha van	
Az esemény időpontja	
A panasz leírása (tények, időrend, mi történt)	
Mit kér a panaszos (a panasz orvoslásának kívánt módja)	
Csatolt dokumentumok felsorolása	

C) Kapcsolattartás

Mező	Adat
A panasz és a válasz nyelve	☐ magyar / Hungarian ☐ English
A válasz kért módja	☐ e-mail ☐ papíron, postai úton
A panaszos fogyasztó (a szakmáján, önálló foglalkozásán vagy üzleti tevékenységén kívül eljáró természetes személy)?	☐ igen ☐ nem
Dátum, aláírás (postai vagy személyes benyújtásnál)	_____

A Társaság a panasz beérkezését haladéktalanul, legkésőbb 3 munkanapon belül visszaigazolja, és a panasz közlésétől számított 30 napon belül – legfeljebb 2 hónapon belül – indokolással ellátott választ ad. A panaszkezelés részletes szabályai és a jogorvoslati lehetőségek: coincash.eu/panaszkezeles. Az adatkezelésről az adatkezelési tájékoztató (v2.1) ad tájékoztatást.