

Información sobre el procedimiento de reclamaciones

Aviso sobre el estado de autorización

Clovr Labs, S.L. ha presentado ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) una solicitud de autorización como proveedor de servicios de criptoactivos conforme al Reglamento (UE) 2023/1114 (MiCA).

A la fecha de esta publicación, Clovr Labs, S.L. no está autorizada como proveedor de servicios de criptoactivos y no presta servicios sobre criptoactivos a clientes.

Los documentos de esta sección describen las políticas, condiciones y advertencias que se aplicarán desde el inicio de la prestación de los servicios, una vez obtenida la autorización y practicada la inscripción en el registro correspondiente. Su publicación anticipada responde a un criterio de transparencia y no constituye una oferta, una invitación a contratar ni una comercialización de servicios de criptoactivos.

Información para clientes, usuarios y clientes potenciales de Clovr Labs, S.L. (ElenPay)

Base normativa: Artículo 71 MiCA y Reglamento Delegado (UE) 2025/294

Clovr Labs, S.L. pone a disposición de sus clientes, usuarios y clientes potenciales un procedimiento gratuito, accesible y transparente para presentar y tramitar quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de criptoactivos prestados por Clovr Labs.

1. Quién puede reclamar y sobre qué materias

A estos efectos, una reclamación es una declaración de insatisfacción dirigida a Clovr Labs en relación con la prestación de uno o varios servicios de criptoactivos. Puede presentarla la persona afectada o su representante debidamente acreditado, en relación con:

1. Servicios de custodia y administración de criptoactivos por cuenta de clientes.
2. Servicios de transferencia de criptoactivos por cuenta de clientes.
3. Cualquier otro servicio de criptoactivos efectivamente prestado por Clovr Labs.
4. Derechos contractuales o precontractuales, transparencia, protección del cliente, buenas prácticas o diligencia profesional relacionados con dichos servicios.

2. Presentación gratuita y canales disponibles

La presentación y tramitación de una reclamación son gratuitas. La plantilla del Anexo I puede utilizarse de forma voluntaria; no utilizarla no será motivo de inadmisión si la reclamación contiene información suficiente.

Correo electrónico: sac@clovr labs.com

Formulario en línea: disponible en la zona privada del cliente (back-office)

Correo postal: Servicio de Atención al Cliente de Clovr Labs, S.L., Avenida de la Generalitat 24, 08840 Viladecans (Barcelona), España

Las reclamaciones pueden presentarse por medios electrónicos o en papel.

3. Idiomas

Puede presentar su reclamación en cualquiera de las lenguas que Clovr Labs utilice para comercializar sus servicios o comunicarse con usted, así como en las lenguas oficiales del Estado miembro de origen y de los Estados miembros de acogida que sean también lenguas oficiales de la Unión Europea. La respuesta se emitirá en la misma lengua utilizada por el reclamante, cuando sea una de las anteriores.

4. Información que debe incluir

5. Identidad del reclamante y sus datos de contacto.
6. En su caso, identidad del representante y documento acreditativo de la representación.
7. Servicio de criptoactivos y operación u operaciones afectadas, con sus referencias.
8. Relato claro de los hechos y fechas relevantes.
9. Petición o solución que se solicita.
10. Documentación justificativa disponible.
11. Lugar, fecha y firma cuando se utilice soporte físico.

5. Admisibilidad

El Servicio de Atención al Cliente comprobará que la reclamación puede ser tramitada y que es suficientemente clara y completa. Las condiciones de admisibilidad serán justas, razonables y no restringirán indebidamente el derecho a reclamar.

Una reclamación podrá no ser admitida cuando:

12. La materia no guarda relación con servicios prestados, utilizados o solicitados a Clovr Labs.
13. No se acredita la condición de cliente, usuario, cliente potencial, representante o interés legítimo relacionado con los servicios.
14. Los mismos hechos, partes y pretensión están sometidos a un procedimiento judicial, administrativo o arbitral incompatible con la tramitación interna.
15. La reclamación reproduce otra ya resuelta sin aportar hechos o documentación nuevos.
16. La pretensión se presenta una vez transcurrido el plazo legal aplicable.
17. La cuestión se refiere exclusivamente a una decisión comercial discrecional y no se alega incumplimiento normativo, contractual, discriminación indebida o mala práctica.

Si la reclamación se considera inadmisibile, Clovr Labs comunicará sin demora indebida una explicación clara de los motivos.

6. Etapas y calendario del procedimiento

Etapa	Fase	Actuación	Plazo
1	Recepción y registro	Registro en el sistema seguro, asignación de referencia única y conservación de la fecha de entrada.	Sin demora indebida.
2	Acuse y admisibilidad	Confirmación de recepción, admisibilidad, persona o departamento de contacto, canal de seguimiento y plazo máximo.	Máximo 5 días hábiles desde la recepción.
3	Aclaración o subsanación	Si faltan datos necesarios, se solicitarán sin demora. No se pedirá información que ya obre en poder de Clovr Labs o que deba conservar.	10 días naturales para responder. El plazo máximo de decisión no se suspende.
4	Investigación	Recopilación y examen imparcial de la información; petición de datos a las áreas implicadas; información al reclamante sobre actuaciones adicionales.	Las áreas internas responderán en un máximo de 15 días naturales; la investigación se integrará en el plazo total.
5	Decisión y comunicación	Resolución motivada de todos los puntos, coherente con casos similares y comunicada por escrito en soporte duradero.	Sin demora indebida y, en todo caso, máximo 2 meses desde la recepción.
6	Ejecución y cierre	Cumplimiento de medidas correctoras o compensatorias, registro del resultado y cierre trazable del expediente.	Sin demora indebida y conforme al plazo indicado en la resolución.

Circunstancias excepcionales. Si no fuera posible decidir dentro del plazo aplicable, Clovr Labs informará al reclamante de los motivos del retraso y de la fecha prevista de decisión.

7. Contenido y forma de la decisión

En su respuesta a una reclamación, Clovr Labs:

18. Responderá a todos los puntos planteados y expondrá los motivos y fundamentos del resultado.
19. Será coherente con decisiones anteriores en casos similares; cualquier diferencia se justificará objetivamente.
20. Indicará si la reclamación se estima, se desestima o se archiva y, en su caso, las medidas correctoras o compensatorias.

21. Se comunicará en lenguaje claro y sencillo, por escrito y en soporte duradero, por medios electrónicos o, si se solicita, en papel.
22. Si no satisface total o parcialmente la petición, informará sobre las vías de recurso disponibles.

8. Vías de recurso

Si no queda satisfecho con la decisión, o no recibe respuesta dentro del plazo aplicable, puede acudir a las vías judiciales y extrajudiciales disponibles y, según la materia, a la autoridad supervisora competente.

Servicios de criptoactivos sujetos a MiCA: Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), C/ Edison 4, 28006 Madrid

Información y canales oficiales: www.cnmv.es/portal/inversor/reclamaciones

23. La Agencia Española de Protección de Datos puede ser competente respecto de materias de protección de datos.
24. El Banco de España puede ser competente cuando la reclamación se refiera a servicios de pago incluidos en su ámbito.

La competencia y los requisitos de admisión de cada organismo se determinarán conforme a la naturaleza concreta de la reclamación y a la normativa aplicable en el momento de su presentación.

9. Registro, seguridad y protección de datos

Clovr Labs registrará todas las reclamaciones y las medidas adoptadas en un sistema electrónico seguro que permita reconstruir las etapas del expediente, verificar modificaciones y preservar la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de la información.

Los registros se conservarán durante cinco años y, cuando la autoridad competente lo solicite antes de finalizar ese período, hasta siete años, sin perjuicio de otros plazos legales aplicables.

El tratamiento de datos personales se limitará a lo necesario para tramitar la reclamación, cumplir obligaciones legales, atender requerimientos del supervisor y mejorar el servicio.

10. Documentos disponibles

25. Reglamento para la defensa del cliente y procedimiento vigente de reclamaciones.
26. Plantilla estándar para la presentación de reclamaciones (Anexo I).
27. Información de protección de datos aplicable a la tramitación.