

Sist oppdatert 6. februar 2026

Eksternt dokument ment for offentlig publisering

Innholdsfortegnelse

1. Formål
2. Ansvar
3. Hvordan klage
4. Behandling og tidsfrister
5. Svar til deg som kunde
6. Personvern
7. Konflikt
8. Vedlegg - Klageskjema

1. Formål

Bare Bitcoin AS (heretter, "Selskapet") er et norsk aksjeselskap registrert i Norge i henhold til norsk selskapslovgivning (organisasjonsnr. 927 393 204).

Selskapet er registrert hos Finanstilsynet som tilbyder av vekslingstjenester for virtuell valuta, samt oppbevaringstjenester for virtuell valuta, i henhold til gjeldende norsk rett.

2. Ansvar

Styreleder Bjørn Olav Jalborg er klageansvarlig, sikrer etterlevelse, og har hovedansvar for å håndtere klager.

3. Hvordan klage

Om du har en klage, kan du som kunde sende den inn uten gebyr via:

- Melding i innebygd hjelpeverktøy gjennom app eller nettside
- E-post til kundekontakt@bb.no
- Brev til Bare Bitcoin AS, Postboks 354 Sentrum, 0101 Oslo

Vi ber om at du i henvendelsen oppgir dette er en klage, og beskriver hendelsen så nøyaktig som mulig. Inkluder gjerne referanser i form av transaksjonsreferanser, dato, hvem du er som sender klagen, eller annen relevant informasjon. Om vi ikke forstår klagen eller hvilken hendelse det er snakk om, vil vi spørre deg om å utdype. Skjemaet nederst i dette dokumentet kan brukes, men er ikke påkrevd.

4. Behandling og tidsfrister

Når vi har mottatt klagen din, vil vi informere om at klagen er mottatt, og du vil få en referanse du kan henvise til senere. Klagen undersøkes objektivt, og med dine interesser i mente. Endelig svar

gis innen 10 arbeidsdager. Trengs mer tid, informeres du om dette, og total behandlingstid skal aldri overskride 30 arbeidsdager.

5. Svar til deg som kunde

Svaret inneholder referansenummer, vurdering, konklusjon og eventuelle tiltak. Ved avslag opplyses du om videre rettsmidler.

6. Personvern

Klagedata behandles konfidensielt i samsvar med personopplysningsloven og GDPR. Tilgang gis kun til autoriserte ansatte.

Selskapet bruker Intercom til support. Formelle klager oppbevares sammen med brukerens annen dokumentasjon, bak tofaktor autentisering og med tilgangsstyring som nevnt i DORA. Dersom klagen ikke gjelder et aktivt kundeforhold lagres dette i Google Cloud Storage, i et seksjonert område for klager.

7. Konflikt

Vi håper vi klarer å komme til enighet og løse opp i klagen din, men i tilfelle vedvarende konflikt er klagen underlagt norsk rett og det er Oslo tingrett som er verneting.

8. Vedlegg - Klageskjema

<https://barebitcoin.no/mica/mica-klageskjema.pdf>