

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Ten UAB Nordstreet („**Firma**”) procedura rozpatrywania reklamacji („**Zamówienie**”) ustala politykę rozpatrywania reklamacji w Spółce, mającą na celu zapewnienie:
- 1.1.1. szybki i uczciwy proces zarządzania otrzymanymi reklamacjami kierowanymi do Spółki;
 - 1.1.2. reklamacje, materiały związane z ich rozpatrywaniem, odpowiedzi i informacje o środkach, których przechowywanie podjęto w celu rozpatrzenia reklamacji;
 - 1.1.3. ciągła ocena wyników rozpatrywania reklamacji i skuteczne eliminowanie przyczyn reklamacji;
 - 1.1.4. okresowa ocena i, jeśli to konieczne, weryfikacja wdrożenia i skuteczności niniejszej polityki zarządzania reklamacjami;
 - 1.1.5. odpowiednie rozporządzenie (UE) 2020/1503 („**Przepisy prawne**”), Zarządu Banku Litwy w 2013 roku 6 czerwca uchwałą nr. 03-105 zatwierdzonych Zasad rozpatrywania reklamacji otrzymywanych przez uczestników rynku finansowego („**Zasady**”) oraz należytego wykonania innych czynności prawnych.
- 1.2. Postępowanie przygotowywane jest zgodnie z wymogami Rozporządzenia, Regulaminu i innych obowiązujących aktów prawnych.
- 1.3. Niniejsza Procedura ma zastosowanie do reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Spółkę i/lub umów zawartych ze Spółką, w zakresie prowadzonych przez Spółkę działań operatora platformy crowdfundingowej. Procedura nie dotyczy innych roszczeń, pozwów, próśb o wypełnienie warunków umów lub o udzielenie informacji, wyjaśnień składanych Spółce przez klientów i/lub osoby trzecie. itp.
- 1.4. Realizując politykę Spółki dotyczącą rozpatrywania reklamacji określoną w niniejszej Procedurze należy przestrzegać wymogów aktów prawnych regulujących ochronę prawną danych osobowych oraz przestrzegać zatwierdzonych przez Spółkę zasad przetwarzania danych osobowych.

2. KONCEPCJE

- 2.1. Terminy stosowane w niniejszej Procedurze:

- 2.1.1. **Odpowiedź**–Spółka przekazuje Wnioskodawcy pisemne uzasadnienie w sprawie rozpatrzenia Reklamacji lub wydanej decyzji.
- 2.1.2. **Firma**–UAB Nordstreet, NIP 304565690, siedziba ul. Naugarduko. 19, Wilno, Litwa.
- 2.1.3. **Klient**–osoba fizyczna lub prawna, na rzecz której Spółka świadczy usługi operatora platformy crowdfundingowej.
- 2.1.4. **Wnioskodawca**–Klient, który złożył Reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Spółkę i/lub umów zawartych ze Spółką.
- 2.1.5. **Skarga**–Pisemne odwołanie wnioskodawcy do Spółki, wskazujące, że zostały naruszone jego prawa lub uzasadnione interesy, związane z prowadzoną przez Spółkę działalnością operatora platformy crowdfundingowej w rozumieniu Regulaminu.
- 2.1.6. **Urzędnik ds. skarg**–osoba odpowiedzialna za rozpatrywanie Reklamacji w Spółce, tj. zbieranie informacji niezbędnych do rozpatrzenia otrzymanych Reklamacji, rozpatrywania Reklamacji, podejmowania decyzji i przygotowywania Odpowiedzi dla Wnioskodawców.
- 2.1.7. **Proces zarządzania reklamacjami**–działania Spółki związane z przyjmowaniem, rejestrowaniem, rozpatrywaniem Reklamacji, informowaniem Zgłaszającego itp. określa niniejsza Procedura.
- 2.1.8. **Czasopismo**–elektroniczny dziennik rejestracji Reklamacji składanych Spółce, zawierający informacje określone w niniejszej Procedurze.

- 2.2. O ile z kontekstu nie wynika inaczej, słowa użyte w Zakonie w liczbie pojedynczej obejmują słowa użyte w liczbie mnogiej i odwrotnie.

- 2.3. Pozostałe pojęcia użyte w niniejszej Procedurze rozumie się w rozumieniu Regulaminu, Regulaminu i/lub polityki kontroli wewnętrznej Spółki.

3. SKŁADANIE REKLAMACJI

3.1. Zgłaszający, który uważa, że w jego relacjach ze Spółką zostały naruszone jego prawa lub uzasadnione interesy, może złożyć Reklamację do Spółki w formie pisemnej samodzielnie lub za pośrednictwem pełnomocnika, zgodnie z Załącznikiem nr do niniejszej Procedury. 1 przepisany formularz.

3.2. Reklamacja musi zawierać co najmniej następujące informacje:

- 3.2.1. jeżeli Zgłaszający jest osobą fizyczną – imię i nazwisko Zgłaszającego, adres, dane kontaktowe dane;
- 3.2.2. jeżeli Wnioskodawca jest osobą prawną – nazwę Wnioskodawcy, numer rejestracyjny oraz Kod LEI (jeśli dotyczy), adres siedziby, dane kontaktowe;
- 3.2.3. jeżeli Zgłaszającego reprezentuje inna osoba – imię, nazwisko lub stanowisko pełnomocnika, numer rejestracyjny i kod LEI (jeśli dotyczy), adres (siedziby), dane kontaktowe oraz podstawę reprezentacji (poprzez załączenie do Reklamacji pełnomocnictwa) pełnomocnictwo w formie przewidzianej przepisami prawa lub inny dokument potwierdzający umocowanie przedstawiciela wnioskodawcy do działania w imieniu wnioskodawcy);
- 3.2.4. Odniesienie do inwestycji i/lub kontraktu, którego dotyczy Reklamacja;
- 3.2.5. Istotą reklamacji jest skarga na działania (bierność) Spółki w zakresie świadczenia usług operatora platformy crowdfundingowej, w związku z którą Zgłaszający składa Reklamację i na której opiera swoje roszczenia;
- 3.2.6. Data(-y) zdarzeń, których dotyczy Reklamacja;
- 3.2.7. Miejsce i data złożenia reklamacji;
- 3.2.8. wykaz dokumentów, które należy dołączyć do Reklamacji (np. pełnomocnictwo, dowód naruszenia itp.);

3.3. Reklamacja musi być kompletna, uporządkowana, czytelna i napisana w języku litewskim, angielskim, łotewskim, estońskim, hiszpańskim lub polskim.

3.4. Reklamację do Spółki należy złożyć w formie pisemnej w jeden z następujących sposobów:

- 3.4.1. przedstawiając go osobiście w siedzibie Spółki pod adresem Konstitucijos per. 26, Wilno (centrum biznesowe Forum Palace, V piętro);
- 3.4.2. wysyłając pocztą (za pośrednictwem kuriera lub w inny sposób) na adres siedziby Spółki, Konstitucijos per. 26, Wilno (centrum biznesowe Forum Palace, V piętro);
- 3.4.3. e-mailem: info@nordstreet.lt (Reklamacja stanowi oddzielny zeskanowany załącznik w celu zapewnienia ochrony tekstu i identyfikacji podpisu).

4. PRZYJMOWANIE I REJESTRACJA REKLAMACJI

4.1. Po otrzymaniu przez Spółkę Reklamacji złożonej w jakikolwiek sposób, pracownik, który przyjął Reklamację ma obowiązek przekazać Reklamację osobie rozpatrującej Reklamację jeszcze tego samego dnia roboczego. Osoba rozpatrująca reklamację ma obowiązek potwierdzić Zgłaszającemu otrzymanie reklamacji i podjąć decyzję o jej dopuszczalności w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji przez Spółkę.

4.2. Spółka uznaje za niedopuszczalne następujące Reklamacje:

- 4.2.1. jeżeli złożona Reklamacja nie spełnia wymogów określonych w Rozdziale 3;
- 4.2.2. jeżeli do Spółki wpłynęła identyczna Reklamacja lub Reklamacja, która jest już rozpatrywana przez inną właściwą instytucję lub sąd lub w sprawie której zostało wydane orzeczenie Spółki lub w sprawie której orzeczenie, orzeczenie lub postanowienie sądu weszło w życie;
- 4.2.3. anonimowe Reklamacje i Reklamacje złożone Spółce po upływie trzech miesięcy od dnia, w którym Klient dowiedział się lub powinien był dowiedzieć się o naruszeniu jego praw lub uzasadnionych interesów, za wyjątkiem przypadków, gdy Szef Firmy podejmie decyzję o rozpatrzeniu danej Reklamacji na podstawie uzasadnione interesy Spółki.

4.3. Jeżeli osoba rozpatrująca reklamację uzna, że Reklamacja nie jest możliwa do przyjęcia przez Spółkę, Zgłaszający otrzymuje jasne i szczegółowe wyjaśnienie, dlaczego Reklamacja została uznana za niedopuszczalną i nie może zostać rozpatrzona przez Spółkę.

4.4. Po przyjęciu Reklamacji do rozpatrzenia decyzją osoby rozpatrującej reklamację, pkt 4.1. w wyznaczonym terminie Wnioskodawcy przekazywane są następujące informacje:

4.4.1. Dane identyfikacyjne i kontaktowe osoby obsługującej reklamację, do której Zgłaszający może kierować wszelkie pytania związane z Reklamacją, w tym adres e-mail, adres pocztowy i numer telefonu;

4.4.2. Termin rozpatrzenia reklamacji i przekazania odpowiedzi Wnioskodawcy.

4.5. Każda uznana Reklamacja musi zostać zarejestrowana w Dzienniku przez osobę rozpatrującą Reklamację (Załącznik nr 2).

4.6. W logu zapisywane i przetwarzane są następujące dane dotyczące Reklamacji:

4.6.1. Imię i nazwisko lub tytuł Wnioskodawcy (jeżeli Wnioskodawca jest osobą prawną);

4.6.2. Adres Wnioskodawcy podany w reklamacji;

4.6.3. Data i sposób otrzymania reklamacji;

4.6.4. Numer rejestracyjny reklamacji;

4.6.5. Istota reklamacji (krótka treść);

4.6.6. złożył reklamację dotyczącą usług lub produktów Spółki, ich rodzaju;

4.6.7. datę wysłania odpowiedzi do Wnioskodawcy;

4.6.8. ostateczny wynik (decyzja) Reklamacji.

4.7. Zaleca się także odnotowanie w dzienniku wszelkich innych działań Spółki związanych z rozpatrzeniem Reklamacji (np. kontakt z prawnikami zewnętrznymi, konsultacje wewnętrzne dotyczące okoliczności wskazanych w Reklamacji, kontrole wewnętrzne itp.).

5. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

5.1. Firma ma obowiązek podjąć wszelkie możliwe działania, aby Reklamacja została rozpatrzona możliwie najszybciej i najdokładniej. Przy rozpatrywaniu reklamacji firma musi kierować się zasadami poszanowania praw człowieka, sprawiedliwości, uczciwości, rozsądku, obiektywizmu, bezstronności, operatywności oraz innymi zasadami określonymi w Regulaminie i innych aktach prawnych Republiki Litewskiej.

5.2. Osoba rozpatrująca Reklamację samodzielnie rozpatruje Reklamację i pisze Odpowiedź lub zleca innym kompetentnym pracownikom Spółki zbadać okoliczności i wymagań określonych w Reklamacji oraz przekazać pisemnego projektu Odpowiedzi osobie rozpatrującej Reklamację w możliwie najkrótszym terminie, jednak nie dłużej niż przez terminy określone w pkt. 5.9 Procedury.

5.3. Rozpatrujący Reklamację nie może rozpatrywać reklamacji, które zostały złożone w związku z działaniami (biernością) Rozpatrującego Reklamację lub działaniami (biernością) jego bliskich osób (jeżeli pracują w Spółce). W takim przypadku Osoba rozpatrująca Reklamację ma obowiązek odstąpić od rozpatrywania konkretnej Reklamacji, informując o tym pisemnie kierownika Spółki, który wyznacza innego pracownika Spółki, który nie ma konfliktu interesów w trakcie rozpatrywania Reklamacji. Do rozpatrzenia Reklamacji nie może zostać wyznaczona osoba, na której działanie (bierność) składana jest skarga, osoba bliska tej osoby lub osoba bezpośrednio jej podległa. Jeżeli osoby określone w niniejszym punkcie uważają, że w przypadku konkretnej Reklamacji nie mogą rozpatrzyć tej Reklamacji ze względu na inne okoliczności powodujące lub mogące powodować konflikt interesów, mają obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym menadżera Spółki i odstąpić od rozpatrzenia lub dochodzenia w sprawie konkretnej Reklamacji. Jeżeli w trakcie rozpatrywania Reklamacji ujawnią się okoliczności przewidziane w niniejszym punkcie, należy podjąć pilne działania mające na celu wyeliminowanie okoliczności powodujących lub mogących spowodować konflikt interesów oraz w razie potrzeby wyznaczyć inną osobę do rozpatrzenia lub zbadania konkretnej Reklamacji.

5.4. Osoba rozpatrująca reklamację powinna m.in.:

5.4.1. zebrać i ocenić wszelkie dokumenty i dane związane ze zgłoszoną Reklamacją;

5.4.2. analizować i oceniać dane historyczne związane z obsługą Wnioskodawcy;

5.4.3. analizować i oceniać dotychczasowe Reklamacje Wnioskodawcy (jeśli takie istniały);

5.4.4. ocenić inne dostępne i istotne dla rozpatrzenia Reklamacji informacje (umowy zawarte przez Wnioskującego, dane związane z realizacją zobowiązań wobec Spółki itp.);

5.4.5. w razie potrzeby do komunikacji z Wnioskodawcą;

5.4.6. w razie potrzeby zwrócić się do pracownika Spółki, na którego działania składana jest skarga, lub współpracowników ww. pracownika o wyjaśnienia dotyczące okoliczności złożenia Reklamacji;

5.4.7. w razie potrzeby zwrócenia się do Zgłaszającego lub jego przedstawiciela o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.

5.5. Reklamacje w Spółce rozpatrywane są w formie pisemnej. W wyjątkowych przypadkach mogą zostać zorganizowane spotkania stron w celu pokojowego zakończenia sporu. Organizatorem spotkania może być zarówno Skarżący, jak i Spółka.

5.6. Reklamacje rozpatrywane są przez Spółkę bezpłatnie.

5.7. Osoba rozpatrująca Reklamację informuje Zgłaszającego o wszelkich dodatkowych działaniach podjętych w trakcie rozpatrywania Reklamacji i niezwłocznie odpowiada na uzasadnione pytania Zgłaszającego dotyczące rozpatrzenia Reklamacji.

5.8. Osoba rozpatrująca reklamację ma obowiązek rozpatrzyć Reklamację i przekazać Zgłaszającemu szczegółową, umotywowaną, udokumentowaną Odpowiedź w możliwie najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji Zgłaszającego przez Spółkę.

5.9. Jeżeli z wyjątkowych przyczyn niezależnych od Spółki nie będzie możliwe przesłanie Odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, Spółka poinformuje o tym Klienta, podając przyczyny opóźnienia w udzieleniu Odpowiedzi na Reklamację oraz termin którym Wnioskodawca otrzyma ostateczną Odpowiedź.

5.10. Jeżeli w trakcie rozpatrywania Reklamacji Zgłaszający, który złożył Reklamację, pisemnie odmówi jej uwzględnienia, osoba rozpatrująca Reklamację kończy wszczęte rozpatrywanie Reklamacji. W takim przypadku w Dzienniku dokonuje się stosownego wpisu o wycofaniu Reklamacji i zakończeniu rozpatrywania Reklamacji.

6. PRZYJĘCIE DECYZJI I ZŁOŻENIE ODPOWIEDZI

6.1. Odpowiedź uwzględnia wszystkie kwestie wskazane w Reklamacji oraz zawiera uzasadnienie podjęcia stosownej decyzji. Decyzja w sprawie Reklamacji musi być zgodna ze wszystkimi wcześniejszymi decyzjami Spółki dotyczącymi podobnych Reklamacji, chyba że Spółka może uzasadnić podjęcie odmiennych decyzji.

6.2. Oryginał odpowiedzi wraz z załączonymi dokumentami przekazywany jest Wnioskodawcy drogą elektroniczną lub, na żądanie Wnioskodawcy, w formie papierowej.

6.3. Odpowiedź skierowana do Wnioskodawcy musi zawierać co najmniej:

6.3.1. Data złożenia odpowiedzi;

6.3.2. zmotywowana Odpowiedź;

6.3.3. wykaz załączonych dokumentów (jeśli występują);

6.3.4. Imię i nazwisko, stanowisko oraz podpis osoby przygotowującej odpowiedź na Reklamację.

6.4. Odpowiedzi na Skargi Wnioskodawców muszą być w każdym przypadku koordynowane z Dyrektorem Spółki.

6.5. Jeżeli Spółka nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie czynności określonych w otrzymanej Reklamacji, Spółka wskazuje Wnioskującemu powody odmowy przyjęcia i rozpatrzenia Reklamacji oraz, w miarę możliwości, uczestnika rynku finansowego odpowiedzialnego za rozpatrzenie Reklamacji. odpowiednią skargę.

6.6. Jeżeli Spółka nie spełnia wymagań Wnioskodawcy lub spełnia je częściowo, a Wnioskodawca jest konsumentem, Wnioskodawca ma prawo zwrócić się do Banku Litewskiego pisemnie lub elektronicznie w terminie 1 (jednego) roku od dnia złożenia wniosku do Spółki w celu rozstrzygnięcia sporu. Wnioskodawca, który nie dotrzymał wyznaczonego terminu na złożenie wniosku do Banku Litwy, traci prawo do zwrócenia się do Banku Litwy z tego samego sporu, tj. z tej samej sprawy (roszczenie do Spółki) i na tej samej podstawie (okoliczności, na podstawie których roszczenie jest zasadne) i nie ma znaczenia, że wielokrotnie aplikował do Spółki.

6.7. Więcej informacji na temat procedury rozstrzygania sporów konsumenckich z dostawcami usług finansowych można znaleźć na stronie internetowej Banku Litwy: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.

6.8. Jeżeli Spółka nie spełnia wymagań Wnioskodawcy lub spełnia je częściowo, a Wnioskodawca nie jest konsumentem, Wnioskodawca ma prawo zwrócić się do sądu zgodnie z prawem Republiki Litewskiej.

6.9. Rozpatrzone Reklamacja wraz z całą dokumentacją musi być przechowywana w odrębnym pliku w segregatorze reklamacyjnym lub w elektronicznym systemie przechowywania danych Spółki w trybie określonym przepisami prawa, jednak przez okres co najmniej 3 lat od dnia złożenia ostatecznej odpowiedzi na klient.

7. OCENA WYNIKÓW ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

7.1. W celu identyfikacji swoich słabych stron oraz potencjalnych ryzyk prawnych lub operacyjnych, Spółka na bieżąco ocenia wyniki rozpatrywania Reklamacji. Podczas tej oceny pracownik wyznaczony przez kierownika Spółki:

- 7.1.1. zbiera informacje o podobnych Reklamacjach w zakresie prowadzonej przez Spółkę działalności operatora platformy crowdfundingowej, dokonuje analizy tych informacji w celu ustalenia zasadniczej przyczyny pojawienia się reklamacji, a także składa propozycje do Przełożonego Spółki w zakresie ustalenia priorytetów usuwania przyczyn powstawania Reklamacji;
 - 7.1.2. ocenia, czy podstawowa przyczyna wystąpienia określonych Reklamacji może przesądzać o zaistnieniu Reklamacji dotyczących innych usług lub produktów świadczonych przez Spółkę, w zakresie, w jakim dotyczy to prowadzonej przez Spółkę działalności operatora platformy crowdfundingowej;
 - 7.1.3. ocenia, czy możliwe jest wyeliminowanie zasadniczych przyczyn Reklamacji i przedstawia menadżerowi Spółki sugestie dotyczące sposobów ich wyeliminowania;
 - 7.1.4. w razie potrzeby podejmuje działania mające na celu wyeliminowanie zidentyfikowanych zasadniczych przyczyn Reklamacji;
 - 7.1.5. dba o to, aby informacja o powtarzających się lub systematycznych przyczynach Reklamacji była regularnie przekazywana Szefowi Spółki, tak aby mógł on efektywnie wykonywać swoje funkcje.
- 7.2. Szef Spółki po zapoznaniu się z informacjami określonymi w pkt. 7.1 Procedury o otrzymanych przez Spółkę Reklamacjach i wynikach ich rozpatrzenia oraz po dokonaniu oceny otrzymanych propozycji co do priorytetów usunięcia przyczyn Reklamacji oraz sposobów ich eliminacji, podejmuje odpowiednie decyzje w celu wyeliminowania zidentyfikowanych zasadniczych przyczyn wystąpienia Reklamacji.
- 7.3. Informacje o decyzjach menadżera Spółki dotyczących usuwania uchybień operacyjnych stwierdzonych na podstawie reklamacji oraz zarządzania ryzykiem muszą być przechowywane przez co najmniej 3 lata, zgodnie z procedurą określoną w aktach prawnych.

8. ROZSTRZYGANIE SPORÓW MIĘDZY STRONAMI TRANSAKCYJ FINANSOWANIA

- 8.1. Jeżeli Wnioskodawca uważa, że druga strona transakcji finansowania naruszyła jego prawa lub uzasadnione interesy, Wnioskodawca ma prawo zwrócić się do Spółki w sposób określony w niniejszej Procedurze. Jednakże w takich przypadkach Wnioskodawca musi wskazać, że składa wniosek w związku ze sporem pomiędzy stronami transakcji finansowania.
- 8.2. Po zapoznaniu się z informacjami przekazanymi przez Wnioskodawcę, dotyczącymi sporu pomiędzy uczestnikami transakcji finansowania, Spółka może złożyć stronom transakcji finansowania ofertę dotyczącą możliwego sposobu rozstrzygnięcia sporu w terminie nie dłuższym niż 35 dni roboczych dni. Oferta taka nie jest wiążąca ani wiążąca.
- 8.3. Zgodnie z paragrafem 8.1 Procedury, informacja udzielona przez Zgłaszającego nie stanowi Reklamacji i nie mają do niej zastosowania inne postanowienia mające zastosowanie do Reklamacji przewidziane w Procedurze. We wszystkich przypadkach Firma stara się działać w najlepszym interesie swoich Klientów, ale nie ponosi żadnej odpowiedzialności za przedstawioną propozycję rozstrzygnięcia sporu, jej przydatność lub konsekwencje.
- 8.4. W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu pomiędzy stronami transakcji finansowania w trybie przewidzianym w punktach 8.1-8.3 Procedury, spór pomiędzy stronami transakcji finansowania podlega dalszemu rozstrzygnięciu w trybie przewidzianym przez obowiązujące akty prawne.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. Zmiany i/lub uzupełnienia niniejszej Procedury wchodzi w życie następnego dnia po ich przyjęciu, chyba że zostanie określona inna data wejścia w życie. Szef Spółki ma obowiązek zadbać o to, aby pracownicy Spółki byli terminowo informowani o zmianach i/lub uzupełnieniach Procedury.
- 9.2. Za prawidłowe wdrożenie i kontrolę Procedury odpowiedzialny jest Menedżer Spółki. Szef firmy ustala, kto pełni funkcje osoby rozpatrującej reklamacje.
- 9.3. Osoby zajmujące się skargami muszą posiadać wystarczające umiejętności, wiedzę i doświadczenie, aby prawidłowo je rozpatrzyć wdrożyłby wymogi niniejszej Procedury.
- 9.4. Osoba Rozpatrująca Reklamację musi mieć dostęp do wszelkich informacji niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.
- 9.5. Spółka gromadzi i na żądanie Banku Litwy udostępnia informacje o liczbie otrzymanych Reklamacji, w podziale na przyczyny złożenia wniosku i wyniki egzaminu.
- 9.6. Wszyscy pracownicy Spółki zobowiązani są do podpisania zapoznania się z niniejszą Procedurą i jej zmianami oraz muszą się nią kierować.

FORMULARZ SKARGI

1.a Dane o wnioskodawcy:

Imię, nazwisko/tytuł	
Kod rejestracyjny i kod LEI (jeśli dotyczy)	
Adres (adres siedziby dla firm) (ulica, numer domu i lokalu, kod pocztowy, miejscowość, województwo)	
Numer telefonu	
e-mail adres mailowy	

1.b Dane kontaktowe Wnioskodawcy (jeżeli są inne niż 1.a):

Imię, nazwisko/tytuł	
Adres (adres siedziby dla firm) (ulica, numer domu i lokalu, kod pocztowy, miejscowość, województwo)	
Numer telefonu	
e-mail adres mailowy	

2.a Dane dotyczące przedstawiciela (jeśli dotyczy) (dowodem powołania pełnomocnika jest pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy):

Imię, nazwisko/tytuł	
Kod rejestracyjny i kod LEI (jeśli dotyczy)	
Adres (adres siedziby dla firm) (ulica, numer domu i lokalu, kod pocztowy, miejscowość, województwo)	
Numer telefonu	
e-mail adres mailowy	

2.b Dane kontaktowe przedstawiciela (jeżeli są inne niż 2.a):

Imię, nazwisko/tytuł	
Adres (adres siedziby dla firm) (ulica, numer domu i lokalu, kod pocztowy, miejscowość, województwo)	
Numer telefonu	
e-mail adres mailowy	

3. Informacja o reklamacji

3.a Inwestycja i/lub umowa, której dotyczy reklamacja (tj. numer inwestycji, nazwa właściciela/firmy projektu i/lub projektu crowdfundingowego, inne informacje dotyczące danej transakcji)

--

3.b Opis przedmiotu reklamacji (wyraźnie wskazać przedmiot reklamacji)

Przedłożyć dokumenty potwierdzające podane fakty.

--

3.c Data(-y) zdarzeń, których dotyczy reklamacja

--

3.d Opis poniesionej szkody, straty lub straty (jeśli dotyczy)

--

3.e Inne uwagi lub informacje (jeśli dotyczy)

--

Data, miejsce i podpis wnioskodawcy

--

Dokumenty dołączone do Reklamacji (zaznacz odpowiednie pole):

<i>Pełnomocnictwo lub inny dokument reprezentujący;</i>	
<i>Kopia umowy inwestycyjnej, której dotyczy reklamacja;</i>	
<i>Inne dokumenty związane z reklamacją (wpisz):</i>	

DZIENNIK REJESTRACJI REKLAMACJI									
NIE.	Skarga otrzymujący data i sposób	Wnioskodawca (nazwa, nazwisko lub tytuł)	wnioskodawcy adres	Skarga opis	Składane są reklamacje usługi Lub produkty, ich gatunek	Skarga badanie (Kiedy zbadał co zbadane i itp.)	Odpowiedź data	Finale Skarga badanie wynik (rozwiązanie)	Inne notatki