

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Simpact Ventures Sp. z o.o.

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w Simpact Ventures Sp. z o.o.” określa zasady składania oraz rozpatrywania Reklamacji kierowanych do ZASI, w związku z działalnością prowadzoną przez ASI i ZASI.
- 1.2. ZASI rozpatruje Reklamacje Klientów w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.

2. Definicje

- 2.1. Poniższe pojęcia używane w Regulaminie pisane wielką literą będą miały następujące znaczenie:
 - 2.1.1. **ASI** – oznacza każdą alternatywną spółkę inwestycyjną w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, którymi zarządza ZASI,
 - 2.1.2. **Klient** – oznacza osobę lub podmiot, który był lub jest inwestorem alternatywnej spółki inwestycyjnej zarządzanej przez ZASI,
 - 2.1.3. **Regulamin** – oznaczani niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w Simpact Ventures Sp. z o.o.”,
 - 2.1.4. **Reklamacja** – oznacza każde wyrażone przez Klienta zastrzeżenie przekazane ZASI, odnoszące się do usług świadczonych przez ZASI lub ASI,
 - 2.1.5. **Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - 2.1.6. **ZASI** – oznacza Simpact Ventures Sp. z o.o.

3. Forma Reklamacji i miejsce złożenia

- 3.1. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez osobę przez niego upoważnioną, osobiście lub przez posłańca:
 - a. na piśmie lub ustnie do protokołu w siedzibie ZASI,
 - b. listownie na adres ZASI, ul. Raclawicka 19/16a, 02 – 601 Warszawa lub ul. Wejnerta 26/2, 02-601 Warszawa,
 - c. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres kontakt@simpact.vc.
- 3.2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta. Złożenie Reklamacji można potwierdzić biurze ZASI lub drogą elektroniczną za pośrednictwem adresu email ZASI, kontakt@simpact.vc. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji wskazane jest zgłoszenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania Reklamacji.

4. Informowanie Klienta o procedurze składania i rozpatrywania Reklamacji

- 4.1. ZASI lub ASI przekazuje Klientowi następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - a. miejsce i formę złożenia Reklamacji,
 - b. termin rozpatrzenia Reklamacji,
 - c. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
- 4.2. Informacja o procedurze składania i rozpatrywania Reklamacji może być przekazana poprzez udostępnienie Regulaminu.
- 4.3. Informacja o procedurze składania i rozpatrywania Reklamacji jest przekazywana Klientowi za pośrednictwem strony internetowej ASI lub w umowie zawieranej z Klientem lub w inny sposób np. poprzez wysyłkę Klientowi Regulaminu na wskazany adres e-mail.
- 4.4. W przypadku Klienta, który nie zawierał umowy z ASI lub ZASI, informacja o procedurze składania i rozpatrywania Reklamacji jest dostarczana w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń wobec ASI lub ZASI.

5. Zasady rozpatrywania Reklamacji

- 5.1. Reklamacje rozpatrywane są z zachowaniem obiektywizmu, rzetelnie, wnikliwie i terminowo.
- 5.2. ZASI udziela odpowiedzi na Reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
- 5.3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5.1, ZASI niezwłocznie powiadomi Klienta o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 5.4. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 5.1-5.2 wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem. W przypadku braku odpowiedzi w powyższych terminach, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
- 5.5. Podstawowy sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamację stanowi forma pisemna. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację udzielana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.
- 5.6. W przypadku odpowiedzi w formie pisemnej, treść odpowiedzi powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności Times New Roman 10 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki. Towarzystwo może odstąpić od udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej jeżeli udzielenie odpowiedzi w tej formie jest niemożliwe z uwagi na brak informacji o danych adresowych Klienta.
- 5.7. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzone w całości zgodnie z wolą Klienta (w przypadku częściowego uwzględnienia Reklamacji, uzasadnienie faktyczne i prawne dotyczy tej części Reklamacji, która nie została uwzględniona),
- 5.8. informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji, w tym wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy z Klientem, jeśli to możliwe, także z przytoczeniem ich treści,
 - b. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - c. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 5.9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- a. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy (Reklamacji) do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
 - b. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem ZASI. jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
- 5.10. Niezależnie od uprawnień wskazanych w ust. 5.8, Klient jest uprawniony do złożenia odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację odpowiednio w terminie i na zasadach jak wnosi się Reklamację. Postanowienia par. 5 stosuje się odpowiednio do rozpatrywania odwołania.

6. Nadzór nad przestrzeganiem Regulaminu, Rejestr Reklamacji

- 6.1. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania Reklamacji, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych ZASI w zakresie rozpatrywania Reklamacji jest wyznaczony Członek Zarządu ZASI.
- 6.2. Za nadzór nad przestrzeganiem Regulaminu, w tym nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji Klientów oraz nad prowadzeniem Rejestru Reklamacji odpowiada Zarząd ZASI.
- 6.3. W przypadku stwierdzenia przez wyznaczoną osobę w toku kontroli naruszenia przepisów prawa lub istotnych postanowień Regulaminu w powołanym wyżej obszarze, raport z kontroli przekazywany jest niezwłocznie Zarządowi ZASI.
- 6.4. ZASI prowadzi Rejestr Reklamacji Klientów w formie elektronicznej, w którym ewidencjonowane są wszystkie zgłoszone Reklamacje. Dane w rejestrze Reklamacji obejmują:
 - a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,
 - b. datę złożenia Reklamacji,
 - c. przedmiot Reklamacji,
 - d. środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji,
 - e. termin załatwienia Reklamacji,
 - f. opis ostatecznego rozstrzygnięcia.

7. Coroczne sprawozdanie przekazywane Rzecznikowi Finansowemu

- 7.1. ZASI oraz ASI corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazują Rzecznikowi sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:
 - a. liczby reklamacji;
 - b. uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
 - c. informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

8. Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem 27.10 2021 r.