

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Upravuje postup při vyřizování stížností souvisejících se službami poskytovanými **CREDITSHARE s.r.o.**, IČ: 24185299, se sídlem Pobřežní 297/14, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 186636, (dále jen „Společnost“).

„**Aplikace**“ znamená webovou část internetové webové stránky pro registrované Klienty.

„**ECSPR**“ znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1503 ze dne 7. října 2020 o evropských poskytovatelích služeb skupinového financování pro podniky a o změně nařízení (EU) 2017/1129 a směrnice (EU) 2019/1937.

„**Investor**“ znamená osobu, která investuje do projektu Vlastníka projektu prostřednictvím Platformy.

„**Klient**“ znamená Investora nebo Vlastníka projektu.

„**Podatel**“ znamená Investor, Vlastník Projektu, případně jiný subjekt, který podal Společnosti podání

„**Podání**“ znamená Podnět, Stížnost a Reklamací.

„**Podnět**“ znamená sdělení, z jehož obsahu je zřejmé, že Investor, obchodní partner Společnosti, Vlastník Projektu, popřípadě jiný subjekt uplatňuje vůči Společnosti návrh na zlepšení existujícího stavu nebo hospodárnější řešení určitého úkolu, zejména ve vztahu ke Společnosti;

„**Reklamacie**“ znamená sdělení, z jehož obsahu je zřejmé, že Klient, Vlastník Projektu, obchodní partner Společnosti, popřípadě jiný subjekt uplatňuje vůči Společnosti právo z vadného plnění z poskytovaných ECSPR služeb.

„**Stížnost**“ znamená prohlášení o nespokojenosti adresované Společnosti jedním z jeho zákazníků v souvislosti s poskytováním služeb skupinového financování.

„**Vlastník projektu**“ znamená osobu, která nabízí svůj Projekt k financování prostřednictvím Platformy.

O oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace a o důvodnosti nebo nedůvodnosti stížnosti se rozhodne po prošetření. Za oprávněné reklamace nebo důvodné stížnosti se pak považují ty případy, kdy služba nebyla pro Klienta řádně zajištěna zejména z jednoho z těchto důvodů:

- nedodržení vnitřních předpisů Společnosti,
- jednání v rozporu s právními předpisy,
- nesprávného vyřízení souvisejících služeb, zajišťovaných Společností externě,
- nevhodného chování zaměstnanců Společnosti v případech souvisejících se službami skupinového financování poskytovaných Společností,
- nevhodného chování osob oprávněných jednat za Společnost v případech souvisejících se službami skupinového financování poskytovaných Společností.

Osoba pověřená vyřizováním reklamací nebo stížností za příslušnou organizační složku Společnosti (pracovník, který se prvotně reklamací nebo stížností zabývá) nebo rada jednatelů Společnosti (při druhoinstančním pojednání podání):

- a) přijímá reklamace a stížnosti, kontroluje oprávněnost jejich podání podle předkládaných dokladů a vlastních dostupných informací,
- b) projednává s podatelem uplatňované námitky, vysvětluje jejich případnou neoprávněnost a informuje podatele o následném postupu vyřízení jejich reklamace nebo stížnosti,
- c) provádí následné prošetření a vyřízení případu,

- d) písemně informuje podatele o konečném vyřízení (uznání a řešení podání nebo důvodech neuznání) případu,
- e) informuje radu jednatelů Společnosti o příp. nesouhlasu podatele s vyřízením reklamace nebo stížnosti.

Jak může Klient podat Podání?

Reklamací a Stížností lze podat pouze za použití standardního formuláře uvedeného v příloze jedním z následujících postupů:

- e-mailem na e-mailovou adresu info@creditshare.cz
- prostřednictvím kontaktního formuláře dostupného na www.creditshare.cz, ve kterém Podatel uvede e-mail a zprávu.

Stížnost má poskytovat informace min. uvedené ve formuláři. Formulář je Podatelům dostupný ve všech jazycích, ve kterých je vyhotoven dokument s klíčovými informacemi pro Investory ve smyslu čl. 23 a 24 ECSPR, tj. v českém jazyce.

Podatel musí doplnit svá tvrzení uvedená ve Stížnosti příslušnými důkazními prostředky. Podání a vyřízení stížnosti je bezplatné.

Jaký je další postup?

1. Společnost sdělí Podateli do 10 pracovních dnů od přijetí Podání, že Podání bylo přijato a zároveň informuje, zda je Podání přípustné a zda obsahuje všechny relevantní informace a důkazy.

2. V případě, že Podání nesplňuje podmínky, je nejasné či neúplné, Společnost vyzve k doplnění. Pokud Podání není bez odkladu doplněno, nejpozději do 10 pracovních dnů, odloží se.

Způsob vyřízení Podání

Společnost bez zbytečného odkladu prošetří Podání a zajistí jeho vyřízení do 30 dnů od okamžiku sdělení přípustnosti Podání. Podatel bude informován o výsledku Podání e-mailem, resp. prostřednictvím zprávy v Aplikaci, pokud odpověď obsahuje citlivé nebo osobní údaje. V rozhodnutí o Podání se Společnost vypořádá se všemi body uvedenými v Podání a uvede důvody pro výsledek šetření.

Opravný prostředek

V případě nevyhovění podání se může Klient obrátit na ČNB, případně se domáhat svých práv v souladu se zákonem.