

**REGULAMIN REKLAMACJI KLIENTÓW
VIGO VENTURES ASI SP. Z O.O.**

(„REGULAMIN”)

Warszawa, październik 2022 roku

Wersja 01	<i>Zatwierdzono Uchwałą Zarządu Vigo Ventures ASI Sp. z o.o. nr 01/01102022 z dnia 1 PAŹDZIERNIKA 2022 r.</i>
-----------	---

Niniejszy regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów **Vigo Ventures ASI Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (00-008) przy ul. Marszałkowskiej 126/134 wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XII Gospodarczy KRS pod numerem 0000946324 („Spółki”) zostaje opracowany i wdrożony stosownie do przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 187 ze zm.) („Ustawa”).

§ 1

1. Użyte w niniejszym dokumencie definicje oznaczają:
 - a. **Klient:** każdy podmiot, w szczególności osoba fizyczna, w tym konsument w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 1360), osoba prawna oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, będący wspólnikiem Spółki, a także podmiot, który złożył oświadczenie o objęciu udziałów w Spółce, lub zawarł umowę sprzedaży udziałów Spółki na podstawie, której stał się właścicielem takich udziałów.
 - b. **Reklamacja:** wystąpienie skierowane do Spółki przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące działania lub zaniechania Spółki pozostające w związku z działalnością Spółki jako podmiotu mającego status alternatywnej spółki inwestycyjnej, w szczególności dotyczące objęcia udziałów w Spółce, umarzania udziałów Spółki, zarządzania Spółką w tym w obszarze inwestycyjnym.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji kierowanych do Spółki.
3. Spółka rozpatruje Reklamacje zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Wszelkie zgłoszone wystąpienia Klientów o charakterze zapytań rozpatrywane są w sposób i w terminach przewidzianych dla Reklamacji.
5. Dane Klienta, treść Reklamacji, postępowanie w sprawie Reklamacji czy jakiegokolwiek informacje charakterystyczne dla danego postępowania są poufne i mogą być ujawniane jedynie stronom postępowania reklamacyjnego lub upoważnionym organom administracji lub innym organom państwowym.
6. Spółka daje Klientowi możliwość złożenia Reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień.
7. Za opracowanie oraz wdrożenie procedury postępowania z Reklamacjami Klientów odpowiada Zarząd Spółki.
8. Podmiotem odpowiedzialnym za monitorowanie przestrzegania Regulaminu, tj. za nadzór nad załatwianiem Reklamacji składanych przez Klientów Spółki oraz prowadzeniem Rejestru Reklamacji, jest Pełnomocnik ds. Zgodności.
9. Spółka podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie w zakresie

określonym powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 2

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia, w każdym czasie Reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez Spółkę.
2. Klient może złożyć Reklamację odpowiednio:
 - a) bezpośrednio w siedzibie Spółki osobiście lub przez pełnomocnika za okazaniem pełnomocnictwa zgodnie z ust. 4:
 - a. w formie papierowej (na piśmie),
 - b. ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta odpowiednio w siedzibie Spółki; protokół sporządza osoba działająca w imieniu Spółki, a Klient potwierdza informacje zawarte w protokole;
 - b) na piśmie przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 896);
 - c) ustnie telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu: **+48 22 166 29 60** albo
 - d) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. w formie przesłania wiadomości e-mail na adres: office@vigo.ventures, z wykorzystaniem lub bez wykorzystania kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
3. Spółka zaleca Klientowi składanie Reklamacji przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na następujący adres: office@vigo.ventures, w celu usprawnienia procedury składania i rozpatrywania Reklamacji.
4. Możliwe jest złożenie Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej. Jeżeli w imieniu Klienta Reklamację składa pełnomocnik jest on zobowiązany do jednoczesnego złożenia Spółce oryginału pełnomocnictwa oraz do okazania dokumentu tożsamości potwierdzającego i umożliwiającego jego identyfikację (w szczególności dowodu osobistego, itp.).
5. Reklamacja może być złożona także przez inne osoby działające w imieniu Klienta, w szczególności przez prokurenta, przedstawiciela ustawowego, spadkobiercę. Osoby działające w imieniu Klienta są zobowiązane do jednoczesnego złożenia Spółce oryginału umocowania do działania w imieniu Klienta, w tym odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego oraz do okazania dokumentu tożsamości potwierdzającego i umożliwiającego jego identyfikację, w szczególności dowodu osobistego.
6. Na żądanie Klienta możliwe jest przekazanie Klientowi elektronicznego lub pisemnego potwierdzenia przyjęcia Reklamacji. Przedmiotowe żądanie może być zawarte m.in. w treści samej Reklamacji lub w innym oświadczeniu Klienta.

§ 3

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. dane identyfikujące Klienta: imię i nazwisko lub firmę (nazwę);
 - b. dane adresowe Klienta: adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, na który powinna zostać wysłana Odpowiedź na Reklamację;
 - c. szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji;
 - d. określenie oczekiwanego sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.

2. Opcjonalnie w celu przyspieszenia procesu udzielenia Odpowiedzi (zdefiniowanej w § 5 ust. 1), Spółka rekomenduje, aby w treści Reklamacji zawrzeć wniosek, o którym mowa w § 5 ust. 3.
3. W przypadku, gdy informacje przekazane przez Klienta w związku ze złożoną Reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Spółka niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia, o ile dane przekazane przez Klienta na to pozwalają. W tej sytuacji Spółka kontaktuje się z Klientem, w pierwszej kolejności w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do Spółki.
4. Spółka obowiązana jest ustosunkować się do każdej Reklamacji, z zastrzeżeniem przypadku braku możliwości ustalenia danych identyfikujących Klienta, o których mowa w ust. 1 lit. a oraz braku możliwości ustalenia danych adresowych Klienta, o których mowa w ust. 1 lit. b, wówczas Reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia.

§ 4

1. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminu, po złożeniu przez Klienta Reklamacji zgodnie z wymogami wskazanymi w niniejszym Regulaminie, Spółka niezwłocznie rozpatruje Reklamacje, jednak w terminie nie dłuższym niż **30 dni kalendarzowych** od dnia jej doręczenia do Spółki.
2. Za dzień doręczenia Reklamacji, w przypadku Reklamacji złożonych za pośrednictwem poczty elektronicznej, przyjmuje się odpowiednio dzień odebrania wiadomości e-mail dotyczącej Reklamacji.
3. W przypadku Reklamacji złożonych ustnie, za dzień doręczenia (wpływu) Reklamacji przyjmuje się dzień odpowiednio zakończenia rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Spółki albo dzień podpisania przez Klienta i przedstawiciela Spółki protokołu dotyczącego Reklamacji podczas wizyty Klienta w siedzibie Spółki.
4. W przypadku Reklamacji szczególnie skomplikowanych lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji od podmiotów trzecich, termin rozpatrzenia Reklamacji zostaje wydłużony do **60 dni kalendarzowych** liczonych od daty wpływu / doręczenia / otrzymania Reklamacji przez Spółkę. W Takim przypadku Spółka w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, przekazuje do Klienta, który złożył Reklamację informację w której wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia Odpowiedzi.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4 powyżej, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta. Do zachowania terminu do udzielenia Odpowiedzi wystarczy wysłanie Odpowiedzi przed jego upływem.

§ 5

1. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w Regulaminie, Reklamacja jest rozpatrywana i udzielana jest Klientowi odpowiedź („**Odpowiedź**”).
2. Odpowiedź o której mowa powyżej jest udzielana na piśmie przy użyciu czcionki, która zapewnia czytelność i przejrzystość pisma.

3. Odpowiedź udzielana jest w następującej formie:
 - a. w przypadku otrzymania Reklamacji w na piśmie – Odpowiedź zostaje udzielona w na piśmie,
 - b. w przypadku otrzymania Reklamacji w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. w formie przesłania wiadomości e-mail – Odpowiedź zostaje udzielona na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 4;
 - c. w przypadku otrzymania Reklamacji w formie ustnej – Odpowiedź zostaje udzielona w na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Jeżeli w treści Reklamacji lub w innym oświadczeniu Klienta, Klient zawarł wniosek, o którym mowa w art. 5 ust. 2 Ustawy, tj. wniosek o dostarczenie Odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej („**Wniosek**”) Odpowiedź udzielana jest w formie wskazanej we Wniosku. W przypadku złożenia przez Klienta Reklamacji w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. w formie przesłania wiadomości e-mail, przyjmuje się, iż jest to jednocześnie Wniosek, jeśli w treści Reklamacji nie znajdują się dane kontaktowe pozwalające dostarczyć Odpowiedź na piśmie osobiście lub za pośrednictwem operatora pocztowego..
5. Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich dostępnych dokumentów i informacji przekazanych w danej Reklamacji, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Spółki.
6. Odpowiedź powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (o ile takie są wykorzystywane);
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej Odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego lub pełnionej funkcji;
 - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni kalendarzowych od dnia sporządzenia Odpowiedzi.
7. Dodatkowo, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść Odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - a. odwołania się od stanowiska zawartego w Odpowiedzi na zasadach wskazanych w Regulaminie, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - b. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
 - c. w przypadku gdy Klientem jest osobą fizyczną – wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - d. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;

- e. w przypadku Klienta będącego konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 1360) – zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

§ 6

1. Spółka akceptuje formy pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów z Klientem wskazane w niniejszym Regulaminie.
2. Klientowi każdorazowo przysługuje prawo odwołania od stanowiska przedstawionego w Odpowiedzi na Reklamację. Odwołanie polega na skierowaniu do Spółki prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji. Klient wnosi odwołanie w terminie 14 dni od dnia otrzymania Odpowiedzi na Reklamację. W odwołaniu Klient powinien wskazać okoliczności, co do których zdaniem Klienta Spółka nie odniosła się w Odpowiedzi na Reklamację, lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przez Spółkę, bądź wskazać nowe, istotne okoliczności, dotychczas niepodnoszone przez Klienta.
3. Do rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że od odpowiedzi na odwołanie nie przysługuje ponowne odwołanie.
4. Klientowi przysługuje ponadto prawo do wystąpienia do sądu powszechnego. W sytuacji wystąpienia przez Klienta do sądu powszechnego, jako stroną pozwaną Klient powinien wskazać Spółkę. Sądem miejscowo właściwym do przedmiotowych spraw jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Spółki tj. m. st. Warszawy.
5. Klientowi przysługuje także prawo wystąpienia do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego czy też możliwość skorzystania z mechanizmu mediacji (mediacja w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego). Informacje dotyczące Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, Klienci znajdą na stronie: <http://www.knf.gov.pl> .
6. Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje ponadto prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, na zasadach wskazanych w Ustawie. Treść Ustawy można znaleźć m.in. na stronach internetowych Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej <http://sejm.gov.pl/> .
7. Klientowi będącemu konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 1360) – przysługuje ponadto prawo zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

§ 7

1. W przypadku wniesienia przez Klienta odwołania od decyzji Spółki lub wniesienia ponownej Reklamacji, w której Klient powołuje się na zarzuty, do których Spółka już się ustosunkowała, Spółka jeżeli okoliczności sprawy wskazywać będą na bezprzedmiotowość pisma, poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz poucza, iż w przypadku kierowania kolejnych pism przywołujących tę samą argumentację, pozostaną one pozostawione bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej. Postanowienia § 6 ust. 4-7 stosuje się odpowiednio.

2. W przypadku niezastosowania się Klienta do pouczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, kolejne pisma Klienta przywołujące tę samą argumentację, pozostawia się bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej Spółki.

§ 8

1. Spółka prowadzi wewnętrzny rejestr Reklamacji składanych przez Klientów w formie elektronicznej, w postaci arkusza programu Microsoft Excel („**Rejestr Reklamacji**”).
2. Rejestr Reklamacji zawiera informacje o Reklamacjach oraz o sposobie i terminie rozpatrzenia Reklamacji lub terminie udzielonej odpowiedzi na zapytania Klientów.
3. Podmiotem odpowiedzialnym za wprowadzenie Rejestru Reklamacji jest Zarząd Spółki. Zarząd Spółki wyznacza osobę lub osoby zobowiązane do dokonywania wpisu danych w Rejestrze Reklamacji.

§ 9

1. Spółka przetwarza Dane Osobowe Klientów, którzy złożyli Reklamacje lub zapytania („**Dane Osobowe**”). Spółka jest administratorem Danych Osobowych w rozumieniu RODO.
2. Dane Osobowe są przetwarzane w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („**RODO**”), zgodnie z zasadami bezwzględnie obowiązującego prawa tj. m.in. zgodnie z przepisami RODO.
3. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w sposób rzetelny, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa przetwarzanych Danych Osobowych.
4. W przypadku Reklamacji składanych przez Klientów w formie ustnej – telefonicznie za pośrednictwem numeru są one rejestrowane, po wyrażeniu zgody na ich rejestrowanie przez Klienta.
5. Dokumenty dotyczące składanych Reklamacji są przechowywane w taki sposób by możliwe było odtworzenie (odczytanie/odsłuchanie) pełnej treści Reklamacji oraz pełnej treści Odpowiedzi na Reklamację.
6. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym wynosi 5 lat.

§ 10

1. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy Ustawy.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniany Klientom za pośrednictwem strony internetowej Spółki <https://vigo.ventures/asi/>, ale także w wersji papierowej na wniosek Klienta.
3. W każdym przypadku wprowadzenia zmian do Regulaminu, Spółka publikuje na stronie internetowej aktualne brzmienie Regulaminu.
4. Zmiana treści Regulaminu może nastąpić w formie uchwały podjętej przez Zarząd Spółki. Zmieniony Regulamin, opublikowany w sposób wskazany w ust. 2, wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, tj. publikacji na stronie internetowej Spółki.