

Pravidla pro podávání stížností a reklamací

společnosti Fingood s.r.o., se sídlem na adrese Pernerova 691/42, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 03328074, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 325865 (dále jen „**Poskytovatel**“)

Pravidla pro podávání stížností a reklamací (dále jen „**Pravidla**“) upravují především způsob podávání a vyřizování Stížností a Reklamací. Právem Stěžovatele je podat u Poskytovatele Stížnost či Reklamaci v případě nespokojenosti se Službou Poskytovatele.

1. VYMEZENÍ POJMŮ

1.1. Pojmy uvedené v těchto Pravidlech mají následující význam:

„**Elektronická adresa Poskytovatele**“ znamená e-mailová adresa info@fingood.cz;

„**Investor**“ znamená Klient, který s Poskytovatelem uzavřel Investiční smlouvu a který užívá Platformu za účelem provádění Investic do Projektů Vlastníků projektů. Není-li stanoveno jinak nebo nevyplývá-li z kontextu jinak, rozumí se Investorem pro účely Pravidel též potenciální Investor;

„**Klient**“ znamená Investor nebo Vlastník projektu;

„**Obchodní podmínky**“ znamená Obchodní podmínky platformy skupinového financování Fingood;

„**Platforma**“ znamená online platforma skupinového financování s názvem Fingood představovaná internetovou aplikací dostupnou na adrese www.fingood.cz, a případně též mobilní aplikací, provozovanou Poskytovatelem, která nabízí Investorům možnost investovat jejich peněžní prostředky ve formě úvěrů do Projektů Vlastníků projektů a Vlastníkům projektů možnost získávat financování pro jejich Projekty ze strany Investorů, jakož i využívat další Služby Poskytovatele a funkce Platformy vymezené Obchodními podmínkami;

„**Projekt**“ znamená projekt, pro který Vlastník projektu hledá financování prostřednictvím Nabídky umístěné na Platformě, a do kterého může Investor provést Investici;

„**Reklama**ce“ znamená druh Stížnosti, z jejíž obsahu je zřejmé, že Klient uplatňuje vůči Poskytovateli právo z vadného plnění.

„**Služby**“ znamená všechny služby poskytované Poskytovatelem prostřednictvím Platformy Klientům zahrnující služby skupinového financování, tedy párování zájmů Investorů na investování peněžních prostředků ve formě úvěrů do Projektů a zájmů Vlastníků projektů na získání takového financování do jejich Projektů, a některé další související služby, jak jsou vymezené Obchodními podmínkami;

„**Standardní formulář**“ znamená standardní formulář pro podávání stížností, dostupný na Platformě <https://fingood.cz/dokumenty>;

„**Stěžovatel**“ znamená Klient, který podal Poskytovateli Stížnost;

„**Stížnost**“ znamená sdělení Klienta adresované Poskytovateli, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti v souvislosti s poskytováním Služeb;

„**Vlastník projektu**“ znamená Klient používající Platformu za účelem nabízení svého Projektu k financování ze strany Investorů prostřednictvím Platformy. Není-li stanoveno jinak

nebo nevyplývá-li z kontextu daného ujednání jinak, rozumí se Vlastníkem projektu též potenciální Vlastník projektu.

- 1.2. Ostatní pojmy s velkými počátečními písmeny používané v těchto Pravidlech mají význam uvedený v Obchodních podmínkách.
- 1.3. Kde se v těchto Pravidlech hovoří o Stížnosti, rozumí se jí i Reklamacce, není-li výslovně uvedeno jinak či nevyplývá-li jinak z povahy věci.

2. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 2.1. Stěžovatel má právo podat Stížnost prostřednictvím Elektronické adresy Poskytovatele nebo v listinné podobě dopisem adresovaným do sídla Poskytovatele.
- 2.2. Stížnost musí být podána prostřednictvím Standardního formuláře.
- 2.3. Stížnost musí být sepsána v českém jazyce.
- 2.4. Stížnost musí obsahovat alespoň:
 - (a) identifikační a kontaktní údaje Stěžovatele, případně údaje o zástupci Stěžovatele, v rozsahu uvedeném ve Standardním formuláři;
 - (b) informace o předmětu Stížnosti s uvedením: (i) odkazu na Projekt nebo smlouvu, které se Stížnost týká, (ii) popisu předmětu Stížnosti, (iii) dokumentů dokládajícími skutečnosti uvedené ve Stížnosti a (iv) popisu případné způsobené škody či újmy, jak jsou tyto požadované informace blíže specifikovány ve Standardním formuláři;
 - (c) datum a podpis Stěžovatele.

3. PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, OVĚŘENÍ PŘÍPUSTNOSTI

- 3.1. Stížnost je přípustná, je-li podána Klientem, a splňuje-li formální a obsahové náležitosti uvedené v článku 2.1 až 2.4 Pravidel.
- 3.2. Po přijetí Stížnosti obdrží Stěžovatel na svou e-mailovou adresu do 10 pracovních dnů ode dne jejího přijetí potvrzení o přijetí Stížnosti, evidenční číslo, které jí bylo přiděleno, a informace o tom, zda je Stížnost přípustná a jak bude dále vyřizována. V případě, že Stížnost nespĺňuje podmínky přípustnosti, poskytne Poskytovatel Stěžovateli jasné vysvětlení důvodů, proč Stížnost odmítl jako nepřípustnou. O postupu vyřizování Stížnosti je touto cestou Stěžovatel informován i v další komunikaci s Poskytovatelem, je-li to potřebné nebo vhodné.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn posoudit jako nepřípustnou také Stížnost, která byla Stěžovatelem podána opakovaně ve stejné záležitosti, ačkoliv o ní Poskytovatel již rozhodl, nebo ve vztahu ke které je s ohledem na obsah Stížnosti nebo okolnosti jejího podání zřejmé, že podání Stížnosti představuje zneužití práva Stěžovatele.

4. PROŠETŘENÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- 4.1. Po obdržení přípustné Stížnosti Poskytovatel v přiměřené lhůtě posoudí, zda je Stížnost jasná a úplná a zda obsahuje všechny relevantní informace a důkazy. Pokud dojde k závěru, že Stížnost je nejasná nebo neúplná, vyzve Stěžovatele prostřednictvím komunikačního prostředku, který Stěžovatel pro Stížnost použil k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě.
- 4.2. Pokud Stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se.

- 4.3. Poskytovatel Stěžovatele řádně vyrozumí o všech dalších krocích přijatých k vyřízení Stížnosti a bez zbytečného odkladu odpoví na žádosti Stěžovatele o přiměřené informace.
- 4.4. Poskytovatel rozhodne o Stížnosti a vyrozumí o tomto rozhodnutí Stěžovatele ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení, resp. doplnění Stížnosti (článek 4.1 Pravidel). Nelze-li v této lhůtě z důvodu překážek nezávislých na vůli Poskytovatele nebo v jiných výjimečných situacích o Stížnosti rozhodnout, je na toto ve lhůtě uvedené v předchozí větě Stěžovatel upozorněn společně s uvedením příčin zpoždění. Poskytovatel poté o Stížnosti rozhodne a vyrozumí o tomto rozhodnutí Stěžovatele nejpozději ve lhůtě 35 pracovních dnů po obdržení, resp. doplnění Stížnosti.
- 4.5. Není-li o Stížnosti rozhodnuto kladně nebo je-li o ní rozhodnuto kladně pouze z části, bude takové rozhodnutí o Stížnosti Stěžovateli náležitě zdůvodněno.
- 4.6. Poskytovatel se Stěžovatelem komunikuje prostřednictvím prostředku, který Stěžovatel použil pro podání Stížnosti. Není-li takový postup s ohledem na povahu komunikačního prostředku možný, Poskytovatel se Stěžovatelem komunikuje elektronicky přes e-mailovou adresu Stěžovatele uvedenou ve Stížnosti. Je-li takový způsob komunikace požadovaný Stěžovatelem, Poskytovatel se Stěžovatelem komunikuje dopisem zaslaným na fyzickou adresu Stěžovatele uvedenou ve Stížnosti.

5. NÁKLADY SPOJENÉ S ŘEŠENÍM STÍŽNOSTÍ

- 5.1. Vyřízení Stížnosti není Poskytovatelem zpoplatněno, a to ani v případech, kdy byla Stížnost uznána neoprávněnou.

Tato Pravidla pro podávání stížností a reklamací jsou platná ke dni 1. 12. 2023.