

Daskapital

Política de reclamaciones



1. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1. Daskapital realiza actividades de crowdfunding, en las que garantiza a sus usuarios el derecho a reclamar.
- 1.2. Daskapital pretende ofrecer un servicio de excelencia, y este objetivo se refleja en el diseño de todos sus servicios y productos. En el caso de que alguno de los servicios o productos no funcione correctamente o de acuerdo con las expectativas, animamos a los usuarios de la plataforma a ejercer su derecho a reclamar, e incluso en estas ocasiones Daskapital pretende mantener su compromiso con la calidad y un nivel de servicio impecable. Para ello, y en cumplimiento de todas las obligaciones normativas, concretamente los requisitos establecidos en la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, Daskapital ha establecido procedimientos para la tramitación rápida y adecuada de las reclamaciones, sin coste alguno para los usuarios.
- 1.3. La presente Política de Reclamaciones se ajusta a las disposiciones del Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de crowdfunding a entidades, y demás leyes aplicables, y los términos aquí utilizados se interpretarán en consecuencia, a menos que se especifique lo contrario.
- 1.4. El procedimiento de tramitación de reclamaciones (el presente documento de Política de Reclamaciones) se publica en un lugar legible y de fácil acceso en el sitio web de Daskapital (www.daskapital.eu).

2. DEFINICIONES

- 2.1. A menos que se especifique lo contrario, a efectos de este documento, las palabras y expresiones que se enumeran a continuación tendrán los siguientes significados:
 - 2.1.1. **"Datos personales"**: toda información de cualquier naturaleza y con independencia de su soporte, incluidos el sonido y la imagen, que permita identificar directa o indirectamente a una persona física;
 - 2.1.2. **"Daskapital"**, Das Kapital, Lda. sociedad de responsabilidad limitada, NIF 516 460 730, con un capital social de 50.000,00 (cincuenta mil euros) y con domicilio social en Rua do Pereiro, número 291, UI, 3720-593 Oliveira de Azeméis, Portugal, responsable de la gestión de los sitios web/plataformas Daskapital, u otras entidades con las que mantiene una relación de control o de grupo, como Daskapital - Crowdfunding S.A. y Daskapital España S.L.; en determinados contextos, lo mismo que Plataforma Daskapital;
 - 2.1.3. **"Inversor"** se refiere a cualquier entidad(es) (particulares o personas físicas, PYMES, Empresas, Empresarios Individuales, Asociaciones, Instituciones Públicas o Privadas, otras Organizaciones o Personas Jurídicas) que deseen realizar inversiones y que hayan creado una cuenta en la Plataforma Daskapital, habiendo aceptado sus Condiciones Generales y su Política de Privacidad;
 - 2.1.4. **"Ley"** significa las Leyes Generales de la República Portuguesa o el Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de crowdfunding a entidades;



- 2.1.5. **"Plataforma Daskapital"**, un sistema de información basado en Internet y accesible al público en www.daskapital.eu, que será operado o gestionado por Daskapital y que, operando de acuerdo con la normativa de la UE y demás legislación aplicable, permite a los Promotores presentar Proyectos de Financiación Participativa y propuestas de cesión de créditos para obtener liquidez y financiación de los Inversores;
- 2.1.6. **"Proyecto"** se refiere a un proyecto destinado a satisfacer necesidades empresariales, profesionales, científicas, de investigación o de otro tipo, a excepción del consumo, que se publicará y/o expondrá en la Plataforma, para cuya ejecución el Propietario o Promotor del Proyecto busca recaudar fondos;
- 2.1.7. **"Propietario o Promotor del Proyecto"** se refiere a la(s) entidad(es) (PYMES, Empresas, Empresarios Individuales, Asociaciones, Instituciones Públicas o Privadas, otras Organizaciones o Personas Jurídicas y, en algunos casos, particulares o personas físicas) que buscan financiación o liquidez de los Inversores y que han creado una cuenta en la Plataforma Daskapital, habiendo aceptado sus Condiciones Generales y su Política de Privacidad;
- 2.1.8. **"Usuario"** se refiere al universo de Promotores e Inversores definido anteriormente.
- 2.2. Todos los demás términos utilizados en este documento se entenderán de conformidad con las Leyes de la República Portuguesa.

3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

- 3.1. Las reclamaciones deberán ser presentadas por los Usuarios cumplimentando un modelo/formulario normalizado, conforme al **Anexo I** de este documento, y disponible en www.daskapital.eu.
- 3.2. El procedimiento de tramitación de reclamaciones de Daskapital estipula que las reclamaciones pueden presentarse por escrito a través de los siguientes medios:
 - a) Correo electrónico a complaints@daskapital.eu;
 - b) Carta, dirigida a Daskapital, Rua Alfredo Allen, nr. 455/461, Sala 2.04, 4200-135 Porto, Portugal;
- 3.3. La reclamación deberá incluir todos los elementos necesarios para su análisis, es decir, una identificación clara del usuario reclamante, incluyendo nombre completo, correo electrónico y teléfono de contacto, una descripción clara de los hechos que motivan la reclamación y estar acompañada de todos los documentos o elementos que los acrediten.
- 3.4. Todas las reclamaciones deberán ser analizadas por el Responsable de Compliance; no obstante, Daskapital podrá comunicar una desestimación motivada de la reclamación en determinados casos, a saber:
 - a) en los casos en que, tras advertir al reclamante y una vez transcurrido el plazo estipulado, sigan faltando elementos esenciales para identificar y tramitar la reclamación, o ésta siga siendo ininteligible;
 - b) en los casos en que haya una reclamación duplicada del mismo reclamante.



- 3.5. Se considera la fecha de recepción de la reclamación a efectos de cómputo de plazos:
 - a) el día laborable siguiente al envío, si la reclamación se envía por correo electrónico;
 - b) el 5º día laborable siguiente a su envío, si la reclamación se envía por correo.
- 3.6. En un plazo de 5 días laborables a partir de la recepción de la reclamación, Daskapital debe analizarla e identificar la(s) causa(s);
- 3.7. En el plazo máximo de 10 días laborales desde la recepción de la reclamación, Daskapital deberá informar al reclamante, a través de la dirección de correo electrónico facilitada por éste, del resultado del análisis realizado y, en su caso, de la justificación y propuesta de resolución de la reclamación. Si aún no ha sido posible llegar a una conclusión, Daskapital deberá explicar los motivos e informar al reclamante de la fecha prevista de conclusión.
- 3.8. En el plazo máximo de 60 días desde la recepción de la reclamación, Daskapital comunicará por correo electrónico el resultado final del análisis, incluyendo, en su caso, una justificación de los hechos y una propuesta de resolución de la reclamación.
- 3.9. Si la decisión final de Daskapital no se adopta en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la reclamación, o si no es satisfactoria en ese plazo, el reclamaciónnte tiene, entre otras, las siguientes opciones:
 - a) Remitir la reclamación a la Comisión del Mercado de Valores Mobiliarios (CMVM), organismo regulador de Daskapital, cuya misión incluye, además de la supervisión y regulación de los mercados de instrumentos financieros y de los agentes que operan en ellos, la protección de los inversores, dirigiendo el asunto al Departamento de Relaciones con los Inversores (DRI), encargado de recibir y evaluar las reclamaciones contra las empresas reguladas por la CMVM.
 - b) Presentar una reclamación ante un Centro de Arbitraje, por ejemplo el CNIACC (Centro Nacional de Información y Arbitraje de Litigios de Consumo) o el CICAP (Centro de Arbitraje de Litigios de Consumo), para la resolución alternativa de conflictos.
 - c) Presente una reclamación en la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea (www.ec.europa.eu/consumers/odr/), que le permite enviar una reclamación desde cualquier país europeo a través del formulario de reclamación en línea.
- 3.10. Todas las quejas recibidas se archivarán posteriormente y el registro se conservará durante un periodo no inferior a 7 años.
- 3.11. El registro de quejas irá acompañado de un estudio de las respuestas y medidas adoptadas, así como de las medidas que se adoptarán en el futuro.

4. CONTACTO

4.1. Daskapital

Rua Alfredo Allen, nr. 455/461, Sala 2.04, 4200-135 Oporto, Portugal

Página web: www.daskapital.eu



Correo electrónico: complaints@daskapital.eu

4.2. CMVM

Rua Laura Alves, nº. 4, apartado 14258, 1064-003 Lisboa

Teléfono: +351 800 205 339

Correo electrónico: cmvm@cmvm.pt

Página web: www.cmvm.pt

4.3. Comisión Europea

Resolución de litigios en línea: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

Última actualización: 7 de octubre de 2024



ANEXO I

Modelo de formato para la presentación de reclamaciones

1.a Datos personales del reclamante:

APELLIDO/NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO Y LEY (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PLANTA (para empresas la sede social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		EMAIL	

1.b Datos de contacto (si difieren de los de 1.a):

APELLIDO/NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO Y LEY (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PLANTA (para empresas la sede social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		EMAIL	

2.a Datos personales del representante legal (si procede) (un poder notarial u otro documento



oficial como prueba del nombramiento del representante):

APELLIDO/NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO Y LEY (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PLANTA (para empresas la sede social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		EMAIL	

2.b Datos de contacto (si difieren de los del punto 2.a):

APELLIDO/NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PLANTA (para empresas la sede social)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		EMAIL	

3. Información relativa a la reclamación:



3.a Referencia completa de la inversión y/o acuerdo al que se refiere la reclamación (es decir, número de referencia de la inversión, nombre del promotor/empresa del proyecto y/o proyecto de crowdfunding, otras referencias de las transacciones pertinentes etc.)

3.b Descripción de la reclamación (especifique claramente el objeto de la reclamación). Aporte documentación que demuestre los hechos mencionados.

3.c Fechas de los hechos que dan lugar a la reclamación

3.d Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (en su caso)

3.e Otros comentarios o información pertinentes (si procede)

En (lugar) el *(fecha)*

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE LEGAL

Documentación aportada (marque la casilla correspondiente):

Poder notarial u otro documento pertinente

Copia de los documentos contractuales de las inversiones a las que se refiere la reclamación....

Otros documentos que prueben la reclamación:
