

Daskapital

Política de Tratamento de Reclamações



Daskapital

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. A Daskapital desenvolve as atividades de Financiamento Colaborativo (crowdfunding, no âmbito da qual assegura o direito à Reclamação por parte dos seus utilizadores.
- 1.2. A Daskapital pretende prestar um serviço de excelência e esse desígnio está presente no desenho de todos os seus serviços e produtos. Na eventualidade de algum dos serviços ou produtos não funcionar corretamente ou de acordo com as expectativas, incentivamos a que os utilizadores das plataformas exerçam o seu direito de reclamação, e também nessas ocasiões a Daskapital pretende manter o seu compromisso com a qualidade e um nível de serviço irrepreensível. Para isso, e em cumprimento de todas as obrigações regulatórias, nomeadamente, dos requisitos previstos na Diretiva 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, a Daskapital estabeleceu procedimentos para o tratamento célere e adequado de reclamações, sem qualquer custo para os utilizadores.
- 1.3. A presente Política de Tratamento de Reclamações obedece às Leis Gerais da República Portuguesa e ao disposto no Regulamento (UE) 2020/1503 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de outubro de 2020, relativo aos prestadores europeus de serviços de financiamento colaborativo às entidades, e os termos nela utilizados devem ser interpretados em conformidade, salvo especificação em contrário.
- 1.4. O procedimento relativo ao tratamento de reclamações (o presente documento de Política de Tratamento de Reclamações) está divulgado em local legível e de fácil acesso no website da Daskapital (www.daskapital.eu).

2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Salvo disposição em contrário, para efeitos do presente documento, as palavras e expressões a seguir listadas devem ter os seguintes significados:
 - 2.1.1. **"Dados Pessoais"**, qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, que permita a identificação de uma pessoa singular de forma direta ou indireta;
 - 2.1.2. **"Daskapital"**, Das Kapital, Lda. sociedade por quotas, NIPC Nº 516 460 730, com o capital social de 50.000,00 € (cinquenta mil euros) e com sede na Rua do Pereiro, número 291, Ul, 3720-593 Oliveira de Azeméis, Portugal, responsável pela gestão dos websites/plataformas Daskapital, ou outras entidades com a qual se encontre em relação de domínio ou de grupo, como sejam, Daskapital – Crowdfunding S.A. e Daskapital España S.L.; em certos contextos, o mesmo que Plataforma Daskapital;
 - 2.1.3. **"Investidor"**, entidade(s) (particulares ou pessoas singulares, PMEs, Empresas, Sociedades Unipessoais, Associações, Instituições Públicas ou Privadas, outras Organizações ou Pessoas Coletivas) que pretendem realizar investimentos e que tenham criado uma conta na Plataforma Daskapital, tendo aceitado os Termos e Condições Gerais e Política de Privacidade da mesma;
 - 2.1.4. **"Lei"**, Leis Gerais da República Portuguesa ou o Regulamento (UE) 2020/1503 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de outubro de 2020, relativo aos prestadores europeus de serviços de financiamento colaborativo às entidades;



- 2.1.5. **"Plataforma Daskapital"**, sistema de informação baseado na Internet e acessível ao público através do endereço www.daskapital.eu, a ser operado ou gerido pela Daskapital que, operando de acordo com os regulamentos comunitários e demais legislação aplicável, permite a Promotores apresentar Projetos de Financiamento Colaborativo e propostas de cessão de créditos para obtenção de liquidez e financiamento por Investidores;
- 2.1.6. **"Projeto"**, um projeto destinado a satisfazer as necessidades Empresariais, profissionais, científicas, de investigação ou outras, com exceção do consumo, a publicar e/ou publicado na Plataforma, para cuja execução o Projet Owner ou Promotor procura angariar fundos;
- 2.1.7. **"Project Owner ou Promotor"**, entidade(s) (PMEs, Empresas, Sociedades Unipessoais, Associações, Instituições Públicas ou Privadas, outras Organizações ou Pessoas Coletivas, e, em alguns casos, particulares ou pessoas singulares) que procuram financiamento ou liquidez junto de Investidores e que tenham criado uma conta na Plataforma Daskapital, tendo aceitado os Termos e Condições Gerais e a Política de Privacidade da mesma;
- 2.1.8. **"Utilizador"**, o universo de Promotores e Investidores tal como definido supra.
- 2.2. Os restantes termos utilizados no presente documento devem ser entendidos de acordo com as Leis da República Portuguesa.

3. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- 3.1. As reclamações deverão ser apresentadas pelos Utilizadores através do preenchimento de um modelo/formulário normalizado, de acordo com o **Anexo I** do presente documento, e disponível em www.daskapital.eu.
- 3.2. O procedimento de tratamento de reclamações da Daskapital prevê que as mesmas possam ser apresentadas por escrito pelos seguintes meios:
 - a) E-mail, através do endereço complaints@daskapital.eu;
 - b) Carta, dirigida a Daskapital, Rua Alfredo Allen, nr. 455/461, Sala 2.04, 4200-135 Porto, Portugal;
- 3.3. A reclamação deve incluir todos os elementos necessários para análise da mesma, nomeadamente, permitir uma identificação clara do utilizador reclamante, incluindo nome completo, email e contacto telefónico, uma descrição clara dos factos que motivam a reclamação e ser acompanhada de todos os documentos ou elementos demonstrativos dos mesmos.
- 3.4. Todas as reclamações devem ser analisadas pelo Compliance Officer, no entanto, a Daskapital poderá comunicar fundamentadamente a rejeição da reclamação em casos específicos, nomeadamente:
 - a) nos casos em que, após advertência ao reclamante e decorrido o prazo estipulado, se mantenham em falta elementos essenciais para a identificação e tratamento da reclamação, ou que a mesma se mantenha ininteligível;
 - b) nos casos que correspondam a duplicação de reclamação por parte do mesmo reclamante.



Daskapital

- 3.5. A data de receção da reclamação para efeitos de contagem de prazos considera-se:
 - a) o dia útil seguinte ao do envio, se a reclamação for enviada por e-mail;
 - b) o 5.º dia útil seguinte ao seu envio, se a reclamação for enviada por correio.
- 3.6. Nos 5 dias úteis seguintes à receção da reclamação, a Daskapital deverá proceder à análise da reclamação apresentada e identificação de causas;
- 3.7. No prazo máximo de 10 dias úteis após receção da reclamação, a Daskapital deverá comunicar ao reclamante, através do endereço de e-mail por este fornecido, o resultado da análise realizada e, se adequado, justificação e proposta de resolução da reclamação. Caso uma conclusão não tenha sido ainda possível, a Daskapital deverá explicar os motivos e informar a data prevista de conclusão.
- 3.8. No prazo máximo de 60 dias após receção da reclamação, a Daskapital comunicará, via e-mail, o resultado final da análise realizada, incluindo, quando adequado, uma justificação dos factos e proposta de resolução da reclamação.
- 3.9. Caso a decisão final da Daskapital não ocorra dentro do período de 60 dias após receção da reclamação ou, ocorrendo dentro desse período seja insatisfatória, o reclamante terá, entre outras, as seguintes opções:
 - a) Encaminhar a reclamação para a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), entidade reguladora da Daskapital, cuja missão inclui, além de supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros e os agentes que neles atuam, a proteção dos investidores, dirigindo o assunto ao Departamento de Relação com o Investidor (DRI), responsável pela receção e apreciação de reclamações contra empresas reguladas pela CMVM.
 - b) Apresentação de reclamação num Centro de Arbitragem, por exemplo, o CNIACC (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo) ou o CICAP (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo), para uma resolução alternativa de litígio
 - c) Apresentar reclamação na plataforma de resolução de litígios online da Comissão Europeia (www.ec.europa.eu/consumers/odr/), que permite enviar uma queixa de qualquer país europeu através do formulário de reclamação online.
- 3.10. Todas as reclamações recebidas serão posteriormente arquivadas mantendo-se o registo por um período não inferior a 7 anos.
- 3.11. O registo das reclamações efetuadas será acompanhado por um levantamento das respostas e ações tomadas, assim como de ações a desenvolver no futuro.

4. CONTACTOS

4.1. Daskapital

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

Website: www.daskapital.eu

Email: complaints@daskapital.eu

4.2. CMVM



Daskapital

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

Telefone: +351 800 205 339

Email: cmvm@cmvm.pt

Website: www.cmvm.pt

4.3. Comissão Europeia

Resolução de Litígios Online: www.ec.europa.eu/consumers/odr/

Última atualização: 7 de outubro de 2024



ANEXO I

Formato Standard para Submissão de Reclamações

1.a Dados pessoais do autor da Reclamação:

APELIDO/ NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	PRIMEIRO NOME	NÚMERO DE REGISTO E LEI (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para empresas a sede)	CÓDIGO POSTAL	CIDADE	PAÍS

TELEFONE	EMAIL

1.b Dados de contacto (se diferentes de 1.a):

APELIDO/ NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	PRIMEIRO NOME	NÚMERO DE REGISTO E LEI (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para empresas a sede)	CÓDIGO POSTAL	CIDADE	PAÍS

TELEFONE	EMAIL

2.a Dados pessoais do representante legal (se aplicável) (uma procuração ou outro documento



oficial como prova da nomeação do representante):

APELIDO/ NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	PRIMEIRO NOME	NÚMERO DE REGISTO E LEI (SE DISPONÍVEL)

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para empresas a sede)	CÓDIGO POSTAL	CIDADE	PAÍS

TELEFONE	EMAIL

2.b Dados de contacto (se diferentes de 2.a):

APELIDO/ NOME DA ENTIDADE JURÍDICA	PRIMEIRO NOME

ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para empresas a sede)	CÓDIGO POSTAL	CIDADE	PAÍS

TELEFONE	EMAIL

3. Informação sobre a reclamação:



3.a Referência completa do investimento e/ou acordo a que a reclamação diz respeito (ou seja, número de referência ao investimento, nome do promotor/empresa do projeto e/ou projeto de crowdfunding, outras referências das transações relevantes...)

3.b Descrição da reclamação (por favor especifique claramente o assunto da reclamação). Forneça documentação que comprove os factos mencionados.

3.c Datas dos factos que geraram a reclamação

3.d Descrição dos danos, perdas ou prejuízos causados (se for caso disso)

3.e Outras observações ou informações relevantes (se for caso disso)

Em (lugar)

em (*data*)

ASSINATURA

AUTOR DA RECLAMAÇÃO / REPRESENTANTE LEGAL



Daskapital

Documentação fornecida (por favor, verifique a caixa apropriada):

Procuração ou outro documento relevante

Cópia dos documentos contratuais dos investimentos a que a queixa diz respeito.....

Outros documentos comprovativos da reclamação:

