

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W ZAKRESIE POŻYCZEK INWESTORSKICH

Obowiązuje od 15.09.2023 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania Reklamacji przez Fundusz Hipoteczny Yanok Sp. z o.o.
2. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) **Fundusz** – Fundusz Hipoteczny Yanok Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Ignacego Krasickiego 36A, 30-503 Kraków, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000572270, NIP: 576-249-22-17, kapitał zakładowy 4 000 000,00 zł,
 - 2) **Inwestor** – osoba fizyczna, osoba prawna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, mająca pełną zdolność do czynności prawnych oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.
 - 3) **Regulamin** - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Fundusz,
 - 4) **Reklamacja** - skierowane przez Inwestora lub jego pełnomocnika wystąpienie w zakresie pożyczek inwestorskich, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz.

§ 2

Ogólne zasady przyjmowania Reklamacji

1. Inwestor może składać Reklamacje:
 - 1) w formie pisemnej – w postaci Reklamacji opatrzonej podpisem Inwestora i wysłanej na adres korespondencyjny Funduszu lub złożonej siedzibie Funduszu,
 - 2) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail.
2. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji a także numer PESEL i podpis, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Inwestora dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
3. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.
4. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Inwestora z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Funduszu, jak również nie zwalnia Funduszu z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Inwestora.

§ 3

Rozpatrywanie Reklamacji

1. Fundusz niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
2. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w tej samej formie w jakiej została złożona.
3. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Inwestora,

- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Funduszu wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu lub stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Inwestora, odpowiedź zawiera pouczenie o możliwościach odwołania.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Inwestor będący konsumentem może:
- 1) odwołać się do Funduszu od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 2 ust. 1,
 - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Inwestora statusu konsumenta,
 - 3) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego,
 - 4) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Inwestor niebędący konsumentem może:
- 1) odwołać się do Funduszu od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 2 ust. 1,
 - 2) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

PREZES ZARZĄDU
FUNDUSZ HIPOTECZNY
Yanok Sp. z o.o.

Anna Maria Naściszewska

Prezes Zarządu

Anna Maria Naściszewska