

Crowdfranquicias

Reglamento Defensa del Cliente

Crowdfranquicias es la primera plataforma de Equity Crowdfunding especializada en el sector franquicia.

Crowdfranquicias nace de la alianza entre **SOCIOSINVERSORES** y **TORMO FRANCHISE GROUP** para facilitar el asesoramiento y acceso a canales de financiación para empresas franquiciadoras y/o empresas franquiciadas.

TORMO FRANCHISE GROUP es una empresa especializada en la consultoría y desarrollo empresarial de franquicias, que presta dichos servicios a todas las empresas franquiciadoras y/o franquiciadas que presenten sus proyectos a través de **Crowdfranquicias**.

SOCIOSINVERSORES 2010 P.F.P., S.L. es la plataforma líder en Equity Crowdfunding en España. Desde el año 2016 cuenta, con arreglo a la Ley 5/2015, de 27 de abril, de Fomento de la Financiación Empresarial, con autorización de la C.N.M.V. para operar como Plataforma de Financiación Participativa, y está inscrita en el registro especial de C.N.M.V. reservado para esta clase de entidades con el número 2. **SOCIOSINVERSORES 2010 P.F.P., S.L.** desarrolla todos los servicios de acceso a la financiación para los Promotores de los proyectos, poniendo en contacto a las empresas franquiciadoras y/o franquiciadas con los Inversores, gestionando la página web www.crowdfranquicias.com.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE (RDC) DE SOCIOSINVERSORES

1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimiento del **Servicio de Atención al Cliente** de **SOCIOSINVERSORES 2010 PFP, S.L.** (en adelante “**SOCIOSINVERSORES**”).

2. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las **quejas y reclamaciones** presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de servicios prestados por SOCIOSINVERSORES siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa vigente al respecto de la transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente tratará con la máxima confidencialidad los datos que le sean facilitados con motivo de la queja o reclamación.

3. Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será el Administrador Único, el Consejero Delegado o aquella persona que sea designada por el Órgano de Administración de SOCIOSINVERSORES.

La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será compatible con el desempeño de tareas relacionadas con aspectos comerciales dentro de SOCIOSINVERSORES.

En el caso de que exista un conflicto de intereses sobre una cuestión comercial en la que hubieran intervenido el interesado y el titular del Servicio de Atención al Cliente, la resolución de la queja o reclamación la deberá efectuar un tercero imparcial, del que no pueda ponerse en duda su independencia y criterio.

4. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito contendrá los siguientes **datos**:

1. Identificación del interesado (DNI, nombre, apellidos y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
2. Motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio de SOCIOSINVERSORES del que se deriva dicha queja o reclamación y aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
3. Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se empleará como medio aquel que por defecto haya venido estipulado por el Usuario en la presentación de su queja o reclamación.
4. Declaración de que el interesado no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes **medios**:

- A través de correo ordinario dirigido al Servicio de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación al domicilio social de SOCIOSINVERSORES.
- A través de formulario de contacto habilitado a tal efecto en la página web de SOCIOSINVERSORES
- A través de la dirección de correo electrónico:
AtencionAlCliente@sociosinversores.com

5. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

Los clientes dispondrán de un **plazo de tres meses** para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de SOCIOSINVERSORES.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente por correo electrónico.

6. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Cliente deberán ser resueltas por el mismo en el **plazo máximo de dos meses**, contado a partir del momento de la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el Servicio de Atención al Cliente.

7. Admisión a trámite

El plazo previsto en el artículo 6 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales por el Servicio de Atención al Cliente.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del expediente. Se acusará, a su vez, recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 6 anterior.

8. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales no subsanables para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 2.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 5.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

9. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y áreas de SOCIOSINVERSORES, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

10. Allanamiento y desistimiento

Si, a la vista de la queja o reclamación, SOCIOSINVERSORES rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.

El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la reclamación con el interesado se refiere

11. Finalización del procedimiento y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la normativa vigente al respecto de la transparencia y protección a la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por correo electrónico. Esta notificación deberá permitir su propia lectura, así como, la impresión y conservación de los documentos.

12. Informe Anual

Anualmente, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración de SOCIOSINVERSORES un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el **contenido** mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

13. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Órgano de Administración de SOCIOSINVERSORES, el día 1 de octubre del 2015

14. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación del Órgano de Administración de SOCIOSINVERSORES.

El presente documento es una copia del Reglamento de Defensa del Cliente/Reglamento Interno de Conducta/Procedimiento de Quejas y Reclamaciones autorizado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (C.N.M.V.) para “SOCIOSINVERSORES 2010 P.F.P., S.L.”, personalizada para el entorno de www.crowdfranquicias.com.

