**POLICY SUL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

In conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 ottobre 2020, nonché al Regolamento Delegato (Ue) 2022/2117 della Commissione del 13 luglio 2022 (di seguito, anche il "**Regolamento**"), Buildbull S.r.l., nella sua qualità di gestore (di seguito anche il "**Gestore**" o “**BuildBull**”) del portale www.buildbull.com per la facilitazione della raccolta di fondi sul portale da parte degli offerenti (di seguito, rispettivamente, il "**Portale**" e gli "**Offerenti**") ha elaborato e redatto la presente politica contenente le misure per il trattamento dei reclami, ai fini di una loro gestione trasparente, tempestiva ed equa (di seguito, in breve, anche definita “**Policy di Trattamento Reclami**” o “**Policy**”).

Ai fini della presente Policy, per «reclamo» si intende una dichiarazione di insoddisfazione rivolta al Gestore da uno dei suoi clienti (il “**Reclamante**”) in relazione alla prestazione di servizi di crowdfunding.

1. **PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Ciascun utente del Portale ha il diritto, senza limitazioni, di presentare un reclamo (il “**Reclamo**”) al Gestore, che si impegna a prendere attentamente in considerazione e adeguatamente valutare ogni Reclamo eventualmente presentato.

Tutti i Reclami potranno essere presentati, e saranno trattati, gratuitamente dal Gestore.

I Reclami:

1. dovranno essere presentati in lingua italiana o inglese;
2. dovranno essere inoltrati all’indirizzo e-mail complaints@buildbull.com, utilizzando il modello **qui** accluso quale All. 1 (il “Form”)
3. a pena di irricevibilità, il Form dovrà essere compilato in ogni sua parte con informazioni quanto più complete, veritiere e corrette, con particolare riguardo a:
4. generalità del Reclamante,
5. contatti (indirizzo postale, e-mail e recapito telefonico) del Reclamante,
6. riferimenti all’investimento/progetto cui si riferisce il Reclamo,
7. descrizione chiara ed esaustiva dell’oggetto del Reclamo, eventualmente allegando la documentazione a supporto disponibile,
8. indicazione della data/date dei fatti da cui deriva il Reclamo,
9. descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio subìti, ove presenti.
10. **TRATTAMENTO DEI RECLAMI E DECISIONE**
	1. **Ricevimento del reclamo**
	Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento di un Reclamo, il Gestore conferma il ricevimento al suo autore e lo informa in merito alla relativa ricevibilità.

Qualora un Reclamo non soddisfi le condizioni di ricevibilità di cui all’Art. 1 della presente Policy, e salvo che il Reclamante non abbia fornito le informazioni di contatto di cui al precedente Art. 1, n. 3, lett. (a) e (b), il Gestore informerà di tanto il Reclamante, rappresentando in modo chiaro i motivi per cui il Reclamo è stato respinto in quanto irricevibile.

Qualora un Reclamo risulti irricevibile lo stesso non sarà trattato, salvo quanto indicato al precedente paragrafo, e non avrà ulteriore seguito. Il Gestore, in ogni caso, si impegna a considerare attentamente ogni circostanza rappresentata nel Reclamo, quand’anche quest’ultimo risultasse irricevibile, ai fini delle più opportune verifiche interne e conseguenti azioni.

L’avviso di ricevimento del Reclamo conterrà:

1. l’identità e i recapiti, compresi l’indirizzo e-mail e il numero di telefono, della persona cui il Reclamante potrà rivolgersi per qualsiasi domanda relativa al Reclamo;
2. l’indicazione del termine entro il quale la decisione relativa a Reclamo sarà notificata al Reclamante, fermo restando l’impegno del Gestore di trattare e definire i Reclami entro un termine massimo di 30 giorni lavorativi.
	1. **Valutazioni preliminari e indagini sul reclamo**
	Il Gestore valuterà senza indebito ritardo se il Reclamo è chiaro e completo e se contiene tutte le informazioni e le prove pertinenti, necessarie per essere efficacemente trattato.

Qualora il Reclamo risulti poco chiaro o incompleto, il Gestore chiederà tempestivamente al Reclamante qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del Reclamo.

In generale, il Gestore si impegna:

* a raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove pertinenti relative al Reclamo, come presentate e/o integrate dal Reclamante,
* a tenere il Reclamante debitamente informato in merito a eventuali misure ulteriori adottate per trattare il Reclamo, e
* a rispondere senza ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dal Reclamante.

In ogni caso, con riferimento a Reclami presentati in relazione a offerte per le quali sia stata già positivamente valutata la presenza di potenziali conflitti di interesse, ai sensi della relativa policy adottata dal Gestore, quest’ultimo assicura che la gestione dei Reclami e l’analisi delle contestazioni eventualmente presentate dai Reclamanti vengano svolte da personale estraneo alle attività oggetto delle operazioni di potenziale conflitto di interessi, assicurando in tal modo un giudizio indipendente.

* 1. **Decisioni sul Reclamo**
	Il Gestore informerà il Reclamante circa la propria decisione sul Reclamo, quanto prima e comunque entro il termine indicato nell’avviso di ricevimento ai sensi del Par. 2.1.

Qualora, in situazioni eccezionali, la decisione relativa al Reclamo non possa essere fornita entro il termine indicato nell’avviso di ricevimento ai sensi del Par. 2.1, il Gestore informerà il Reclamante in merito ai motivi del ritardo, specificando la data della decisione.

Nella sua decisione relativa a un Reclamo, il Gestore affronterà tutte le questioni sollevate nello stesso e indicherà i motivi dell’esito dell’indagine.

Se la decisione non soddisfa la richiesta del Reclamante, o la soddisfa solo in parte, la decisione motiverà di tanto in modo esauriente e conterrà informazioni sui mezzi di ricorso disponibili, anche eventualmente in sede giurisdizionale.

Il Gestore si impegna ad adottare determinazioni coerenti con eventuali decisioni già adottate rispetto a reclami analoghi, salva la possibilità di adeguatamente motivare e giustificare l’assunzione di diversa decisione.

Qualsiasi comunicazione tra il Gestore e il Reclamante sarà effettuata utilizzando la medesima lingua adottata dal Reclamante in sede di presentazione del Reclamo.

* 1. **Registro dei Reclam**i
	Il Gestore ha istituito e mantiene un registro dei Reclami, in formato elettronico, in cui sono annotati in ordine cronologico tutti i Reclami ricevuti, con particolare riguardo a:
* Reclamante,
* data di ricezione del Reclamo,
* data di invio dell’avviso di ricevimento del Reclamo,
* oggetto del Reclamo, incluso il progetto cui lo stesso si riferisce,
* decisione assunta, incluse le misure adottate,
* qualsiasi altra informazione utile afferente al Reclamo.
1. **AGGIORNAMENTO**

Il Gestore potrà procedere ad aggiornare (ogni qualvolta ciò si renda necessario) la presente Policy apportando quelle modifiche che si siano rese necessarie a seguito dell'esperienza effettuata durante lo svolgimento della propria attività di Gestore.

Una descrizione aggiornata della Policy sarà prontamente pubblicata sul proprio sito internet.