

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

CM-EQUITY AG

VIVID INVEST GMBH

1. Introducción

CM-Equity AG («CME») ha establecido este Procedimiento de Gestión de Reclamaciones («Procedimiento») junto con su agente vinculado, **Vivid Invest GmbH («Vivid»)**, con el fin de proporcionar un marco para tratar con prontitud y profesionalidad las (posibles) reclamaciones presentadas por los clientes.

Este documento, que se ha creado para cumplir con las normas y requisitos legales y reglamentarios, establece el procedimiento de reclamaciones y se ha concebido para tratar las reclamaciones presentadas por los clientes existentes o potenciales («Usted»).

2. ¿Qué es una reclamación?

Una reclamación se define como *cualquier contacto con un cliente o posible cliente en el que se haya producido una comunicación o un resultado negativos*.

No es necesario que dirija formalmente su comunicación negativa como una reclamación ni que solicite formalmente una respuesta de CME/Vivid para que tratemos el incidente como reclamación y sigamos los procedimientos asociados.

3. ¿Cómo realizar una reclamación?

Puede dirigir una reclamación a CME o a Vivid. Cualquier empleado puede recibir una reclamación del cliente y tiene la responsabilidad de hacer todo lo que esté a su alcance para resolver el asunto en el primer punto de contacto. Las reclamaciones siempre se remitirán al Departamento de Reclamaciones, que hará un seguimiento de su reclamación en cuestión.

Las reclamaciones a Vivid pueden realizarse a través de:

- el servicio de chat desde la app
- este [formulario](#) en línea
- correo postal:
 - Complaints Department Vivid Invest**
Kemperplatz 1
10785 Berlin, Germany

Las reclamaciones a CME pueden realizarse a través de:

- el equipo de Atención al Cliente de CME:
+49 89 189047470
- correo electrónico: info@cm-equity.de
- correo postal:
 - Complaints Department CME**
Kaufingerstrasse 20
80331 Munich, Germany

Con el fin de ayudarnos a tramitar su reclamación lo más rápida y eficazmente posible, es útil que nos proporcione la siguiente información al presentarla:

- su nombre y apellidos
- una dirección de correo electrónico mediante la cual podamos contactar con usted directamente
- la fecha en la que tuvo lugar el suceso que llevó a la reclamación
- los números de identificación del pocket o de la transacción de inversión afectados, si procede, y
- una breve pero clara descripción del suceso.

4. Sigüientes pasos

Tras la recepción de su reclamación, seguiremos estos pasos:

- Le confirmaremos la recepción de la reclamación;
- Le notificaremos el plazo previsto para la resolución de su reclamación;
- Le informaremos del nombre y los datos de contacto del miembro del equipo de Atención al Cliente de CME/Vivid que sea nombrado por CME/Vivid como su punto de contacto en relación con la reclamación, hasta que esta se resuelva o no pueda tramitarse en mayor medida;
- Le solicitaremos toda la información adicional que estimemos necesaria para resolver la reclamación. Su cooperación podría ser necesaria para resolver la reclamación de manera satisfactoria;
- Investigaremos su reclamación y daremos una respuesta formal en los plazos indicados;
- Si no se pueden cumplir los plazos, le informaremos en el tiempo oportuno de cuándo se resolverá la reclamación.

Los plazos que respetaremos con respecto a la tramitación de su reclamación:

#	Entidad	País	Resolución Alternativa de Conflictos nacional	Plazos para el acuse de recibo	Plazo de reacción final	Extensión de plazo

1	CM-Equity AG Vivid Invest GMBH	Alemania	<u>Ombudsstelle</u>	10 días hábiles	1 mes	Le informaremos en el tiempo oportuno, en caso de que los plazos indicados no se vayan a cumplir
---	--------------------------------------	----------	---------------------	-----------------	-------	--

Nuestro Departamento de Reclamaciones gestionará su reclamación de forma independiente. Su reclamación también se utilizará para evaluar cualquier problema estructural con nuestros servicios.

5. ¿Qué puede hacer si no está de acuerdo?

Si no está de acuerdo con el resultado de la gestión de las reclamaciones por parte de CME/Vivid o si no respondemos en el tiempo oportuno, siempre tiene la posibilidad de remitir su reclamación a un organismo de resolución alternativa de conflictos (RAC). A los efectos de despejar dudas, estos RAC solo podrán gestionar su reclamación una vez que primero haya intentado resolverla con CME/Vivid.

Organismo de resolución alternativa de conflictos en Alemania: Ombudsstelle y BaFin

- [VuV-Ombudsstelle \(vuv-ombudsstelle.de\)](http://vuv-ombudsstelle.de)
- [BaFin](http://www.bafin.de)

Organismo de resolución alternativa de conflictos a nivel europeo: en línea a través de la Comisión Europea

- [Resolución de litigios en línea](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

Tribunal competente

Si el resultado de la resolución alternativa de conflictos tampoco fuera satisfactorio, aún puede presentar su reclamación según se indica a continuación:

- Si usted es consumidor en el sentido del artículo introductorio del Código de Consumo, la jurisdicción competente para dirimir cualquier conflicto en relación con este procedimiento es exclusivamente la del lugar de su residencia principal.
- Si usted es un profesional en el sentido del artículo introductorio del Código de Consumo, el lugar de jurisdicción exclusivo para dirimir todos los conflictos relacionados con estos procedimientos es Berlín, Alemania