

# Política de Tratamento de Queixas

## Política de Tratamento de queixas

Queremos dar-lhe o melhor serviço de apoio ao cliente possível e tentaremos sempre resolver qualquer assunto que apresente à Goparity de uma forma rápida e positiva. A Power Parity SA (Goparity) estará disponível por email ou telefone.

Todas as queixas são registadas e tratadas gratuitamente.

Caso não esteja satisfeito com nosso serviço, terá sempre o direito de fazer uma queixa formal. Como parte do nosso compromisso com a qualidade e controle, e para cumprir as nossas obrigações regulatórias, estabelecemos procedimentos para garantir que todas as queixas recebidas de clientes antigos, potenciais ou existentes sejam tratadas de forma oportuna e satisfatória.

### 1. O seu direito a apresentar uma queixa

Como cliente, tem o direito de apresentar reclamação caso considere que:

- os seus direitos enquanto utilizador da plataforma tiverem sido violados
- a Goparity incumpriu alguma das suas obrigações legais ou contratuais
- estiver insatisfeito com os parâmetros de qualidade dos serviços.

Caso a sua reclamação for referente a outros assuntos, a Goparity reserva-se, nos termos legais, de não considerar admissível a sua reclamação. Ainda assim, faremos os possíveis para que todos os nossos clientes obtenham resposta adequada à sua pretensão.

### 2. O nosso compromisso

Quando recebemos uma reclamação, tomamos os seguintes passos para a sua resolução:

- Nos termos da lei aplicável, a Goparity deve acusar a receção de qualquer queixa e informar o respetivo autor, no prazo de 10 dias úteis a contar da receção da queixa, da admissibilidade da mesma.
- Analisaremos os motivos da mesma e apresentaremos uma justificação e/ou um pedido de desculpa e/ou ofereceremos uma compensação financeira. Caso não consigamos resolver a reclamação, então:
  - No prazo máximo de 10 dias úteis, iremos enviar-lhe um email. Se, durante este período, não tivermos chegado a uma conclusão, explicaremos o motivo e indicaremos a data prevista de conclusão;
  - No prazo máximo de 4 semanas após a receção da reclamação, iremos explicar-lhe a nossa decisão e ação que tenha sido tomada por nós, incluindo qualquer conselho que tenhamos recebido como forma de

resolução da reclamação. Se for apropriado, iremos oferecer uma reparação por meio de um pedido de desculpas e/ou compensação.

- No prazo máximo de 8 semanas, iremos escrever-lhe com a nossa resposta final, explicações e qualquer oferta de reparação. Caso não receba uma resposta nossa que considere satisfatória durante este período, então tem o direito de encaminhar a questão para a CMVM. Se a nossa resposta final não for satisfatória, deve informar-nos e enviar-lhe-emos uma carta formal de impasse.
- Caso uma queixa seja considerada inadmissível, a Goparity informá-lo-á dessa sua decisão e comunicar-lhe-á as razões da inadmissibilidade.

### 3. Apresentação de queixa perante a Goparity

#### 3.1. Apresentação de queixa através do formulário normalizado do Anexo I.

As queixas deverão ser apresentadas através do Formulário que consta do Anexo I e dirigidas através do email [support@goparity.com](mailto:support@goparity.com).

As queixas poderão ser apresentadas em língua portuguesa ou inglesa, são registadas e tratadas gratuitamente pelo Departamento de Apoio ao Cliente da Goparity ou pelo Departamento Jurídico e de Compliance, se for o caso.

### 4. Apresentação de queixas perante outras entidades

Poderá ainda apresentar uma reclamação perante as seguintes entidades:

- 4.1. [Livro de reclamações eletrónico gerido pela Direção-Geral do Consumidor portuguesa](#)  
Poderá apresentar uma reclamação oficial através do Livro de Reclamações Eletrónico, da qual será dada conhecimento à CMVM.
- 4.2. [A Comissão de Mercado de Valores Mobiliários \("CMVM"\) e o Departamento de Relação com o Investidor \("DRI"\)](#)

A Goparity é regulada pela CMVM, órgão que tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores. Como parte do seu âmbito de atuação, a CMVM estabeleceu o DRI, que tem a função de receber e apreciar reclamações contra empresas autorizadas caso as partes envolvidas tenham sido incapazes de resolver a questão entre si.

- 4.3. [Comissão Europeia - Resolução de litígios em linha](#)

Desde fevereiro de 2016 que a Comissão Europeia tem uma plataforma de resolução de litígios online que lhe permite enviar uma queixa de qualquer

país europeu através do seu formulário de reclamação online. Este projeto destina-se a auxiliar na apresentação de queixas transfronteiriças. Pode aceder à plataforma através do seguinte endereço: [ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

#### 4.4. Comissão Nacional da Proteção de Dados (CNPd)

Caso acredite que as normas de tratamento dos seus dados pessoais foram violadas pela Goparity, informamos que lhe assiste ainda o direito de apresentar uma reclamação perante a autoridade de controlo portuguesa em matéria de proteção de dados pessoais – a CNPD, através do link <https://www.cnpd.pt/cidadaos/participacoes/geral/>.

## 5. Base legal

Esta Política é elaborada ao abrigo do Regulamento Delegado (UE) 2022/2117 da Comissão de 13 de julho de 2022 que complementa o Regulamento (UE) 2020/1503 do Parlamento Europeu e do Conselho e do artigo 7.º deste último.

## 6. Contactos

### **Goparity**

Morada: Travessa São Pedro, 8, sala 67, 1200-432 Lisboa

Telefone: +351 965 925 010

Email: [support@goparity.com](mailto:support@goparity.com)

Website: [www.goparity.com](http://www.goparity.com)

Última atualização: 16 de outubro de 2023

Anexo 1

**Formato normalizado para a apresentação de queixas**

**APRESENTAÇÃO DE UMA QUEIXA**

**(a enviar pelo cliente ao prestador de serviços de financiamento colaborativo)**

**1.a Dados pessoais do autor da queixa:**

<b>APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA</b>	<b>NOME PRÓPRIO</b>	<b>NÚMERO DE REGISTO E IDENTIFICADOR DE ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)</b>

<b>ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>LOCALIDADE</b>	<b>PAÍS</b>

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

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

<b>APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA</b>	<b>NOME PRÓPRIO</b>

<b>ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>LOCALIDADE</b>	<b>PAÍS</b>

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

**2.a Dados pessoais do representante legal (se aplicável) (uma procuração ou outro documento oficial como prova da nomeação do representante):**

<b>APELIDO</b>	<b>NOME PRÓPRIO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA</b>	<b>NÚMERO DE REGISTO E IDENTIFICADOR DE ENTIDADE JURÍDICA (SE DISPONÍVEL)</b>

<b>ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>LOCALIDADE</b>	<b>PAÍS</b>

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

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

<b>APELIDO/NOME DA ENTIDADE JURÍDICA</b>	<b>NOME PRÓPRIO</b>

<b>ENDEREÇO: RUA, NÚMERO, PISO (para as empresas, sede social)</b>	<b>CÓDIGO POSTAL</b>	<b>LOCALIDADE</b>	<b>PAÍS</b>

TELEFONE	ENDEREÇO ELETRÓNICO
----------	---------------------

**3. Informações sobre a queixa**

**3.a Referência completa do investimento ou acordo a que se refere a queixa (ou seja, número de referência do investimento, nome do promotor do projeto/empresa ou projeto de financiamento colaborativo, outras referências das transações relevantes, etc.)**

--

**3.b Descrição do objeto da queixa (especificar claramente o objeto da queixa)**

--

Fornecer documentação comprovativa dos factos mencionados.

**3.c Data(s) dos factos que deram origem à queixa**

--

**3.d Descrição dos prejuízos, perdas ou danos causados (se relevante)**

--

**3.e Outras observações ou informações relevantes (se relevante)**

--

Em	(local)	data	(data)
ASSINATURA			

<b>AUTOR DA QUEIXA/REPRESENTANTE LEGAL</b>				
<i>Documentação fornecida (assinalar a casa adequada):</i>				
	<i>Procuração ou outro documento relevante ...</i>			
	<i>Cópia dos documentos contratuais relativos aos investimentos que são objeto da queixa ...</i>			
	<i>Outros documentos de apoio à queixa:</i>			