



Digitheum Group Complaints Policy (hereinafter referred to as the "Complaints Policy")

- 1.The Complaints Procedure of Digitheum Group hereinafter referred to as ("DG") regulates the main principles of handling complaints and grievances of clients of DG, who may be natural or legal persons (hereinafter referred to as "Client").
- 2.This Complaints Procedure is applicable to all companies of the DG holding regardless of their domicile or registered office.

I. General requirements

- 1.A complaints shall be deemed to be a written or electronic submission by the Client expressing disagreement with the conduct of DG in the provision of a service or a submission by the Client informing DG of a problem the Client has experienced in relation to DG's company and services. If the nature of the disagreement is a complaint about the quality, scope, availability or cost of the service provided, the complaint shall be handled in accordance with the principles of this Complaints Procedure, regardless of the designation of the submission.
- 2.The complaint must contain full details identifying the Client (in particular, name and surname/company name and company registration number, contact address), details identifying the DG service complained about, and a precise description of the case with the necessary details to enable the DG complaints department to deal with the complaint.
- 3.The complaint must also include information on what the Client is seeking and, if applicable, what remedy DG is seeking. If it is possible to provide any documentation for the complaint, then such documentation should be provided so that the complaint can be resolved as quickly and without delay as possible.

II. Method of submission, communication and handling of the complaint

- 1.Complaints shall be submitted by the Client in person, by telephone, by e-mail, by fax or in writing.
- 2.DG shall inform the Client of the settlement of the complaint in writing, by telephone or by electronic communication. Contact points, telephone, fax, email and other contact details are published on the holding company's website at www.digitheum.com or email complaints@digitheum.com
- 3.DG will inform the Client, upon request, how to proceed in the event of a complaint and which employee of the relevant DG department will deal with the complaint.

III. Time limits for handling complaints

- 1.DG shall handle complaints and claims as soon as possible after receipt. The Client shall be provided with a response in the requested manner (in writing, by e-mail, by fax, by telephone, in person) within thirty (30) calendar days of receipt of the complaint. Complaints related to the Bonds shall be handled promptly, within a maximum of seven (7) days.
- 2.If the claim and complaint cannot be settled within this basic time limit, DG shall inform the Client within this time limit of the expected date of settlement and the reasons for the extension of the time limit for settlement.
- 3.Complaints regarding services provided abroad or by third parties outside the scope of DG, the deadline for handling the complaint is ninety (90) calendar days.

IV. Final Provisions

- 1.This Complaint Procedure shall enter into force and effect on 1.1.2022
- 2.DG shall publish the applicable Complaints Procedure on the DG website
- 3.In the event that the Client is not satisfied with the resolution of the complaint/grievance in accordance with the Complaints Procedure, the Client shall have the option to apply in writing to the Commercial Arbitrator appointed to resolve the dispute.
- 4.DG shall promptly publish any change to the Complaints Procedure on the website.
- 5.The Complaints Procedure is an integral part of the business relationship and by signing or accepting any contract or service the Client automatically agrees to the Complaints Procedure.
- 6.This Complaints Procedure is governed by the law of the Dominican Republic.

For more information you can contact us at info@digitheum.com

Política de reclamaciones del Grupo Digitheum (en adelante, la "Política de reclamaciones")

1.El Procedimiento de Reclamaciones del Grupo Digitheum, en lo sucesivo denominado ("DG"), regula los principios fundamentales de la gestión de las reclamaciones y quejas de los clientes de DG, que pueden ser personas físicas o jurídicas (en lo sucesivo denominadas "Cliente").

2.Este Procedimiento de Reclamación es aplicable a todas las empresas del holding DG independientemente de su domicilio o sede social.

I. Requisitos generales

1.Se considerará una reclamación como una presentación escrita o electrónica por parte del Cliente que exprese su desacuerdo con la conducta de DG en la prestación del servicio o una presentación por parte del Cliente que informe a DG de un problema que el Cliente haya experimentado en relación con la empresa y los servicios de DG. Si la naturaleza del desacuerdo es una queja sobre la calidad, el alcance, la disponibilidad o el coste del servicio prestado, la queja se tramitará de acuerdo con los principios de este Procedimiento de Reclamación, independientemente de la designación de la presentación.

2.La reclamación debe contener datos completos de identificación del Cliente (en particular, nombre y apellidos/nombre de la empresa y número de registro de la empresa, dirección de contacto), datos de identificación del servicio de la DG objeto de la reclamación y una descripción precisa del caso con los detalles necesarios para que el departamento de reclamaciones de la DG pueda tramitar la reclamación.

3.La queja también debe incluir información sobre lo que el Cliente busca y, si es el caso, qué solución busca con la DG. Si es posible aportar alguna documentación para la reclamación, deberá aportarse dicha documentación para que la reclamación pueda resolverse lo más rápidamente posible y sin demora.

II. Método de presentación, comunicación y tramitación de la reclamación

1.Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas por el Cliente en persona, por teléfono, por correo electrónico, por fax o por escrito.

2.La DG informará al Cliente de la resolución de la reclamación por escrito, por teléfono o por comunicación electrónica. Los puntos de contacto, el teléfono, el fax, el correo electrónico y otros datos de contacto se publican en el sitio web del holding: www.digitheum.com o en el correo electrónico complaints@digitheum.com

3.La DG informará al Cliente, previa solicitud, de cómo proceder en caso de reclamación y de qué empleado del departamento correspondiente de la DG se encargará de la misma.

III. Plazos de tramitación de las reclamaciones

1.La DG tramitará las quejas y reclamaciones lo antes posible tras su recepción. El Cliente recibirá una respuesta en la forma solicitada (por escrito, por correo electrónico, por fax, por teléfono, en persona) en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la recepción de la reclamación. Las reclamaciones relacionadas con los Bonos se tramitarán con prontitud, en un plazo máximo de siete (7) días.

2.Si la reclamación y la queja no pueden resolverse dentro de este plazo básico, DG informará al Cliente, dentro de este plazo, de la fecha prevista de resolución y de los motivos de la ampliación del plazo de resolución.

3.Reclamaciones relativas a servicios prestados en el extranjero o por terceros fuera del ámbito de la DG, el plazo para tramitar la reclamación es de noventa (90) días naturales.

IV. Disposiciones finales

1.El presente procedimiento de reclamación entrará en vigor el 1.1.2022

2.La DG publicará el procedimiento de reclamación aplicable en el sitio web de la DG

3.En el caso de que el Cliente no esté satisfecho con la resolución de la queja/reclamación de acuerdo con el Procedimiento de Reclamación, el Cliente tendrá la opción de solicitar por escrito al Árbitro Comercial designado para resolver el conflicto.

4.La DG publicará sin demora cualquier cambio en el Procedimiento de Reclamación en la página web.

5.El Procedimiento de Reclamación es parte integrante de la relación comercial y al firmar o aceptar cualquier contrato o servicio el Cliente acepta automáticamente el Procedimiento de Reclamación.

6.Este Procedimiento de Reclamación se rige por la ley de la República Dominicana.

Para más información, puede ponerse en contacto con nosotros en info@digitheum.com

Reklamační řád Digitheum Group (dále jen „Reklamační řád“)

- 1.Reklamační řád Digitheum Group dále jen („DG“) upravující hlavní zásady vyřizování reklamací a stížností klientů DG, kterými může být fyzická nebo právnická osoba (dále jen „Klient“).
- 2.Tento reklamační řád je platný pro všechny společnosti holdingu DG bez rozdílu jejich domicilu nebo sídla.

I. Obecné náležitosti

- 1.Za reklamaci se považuje písemné nebo elektronické podání Klienta vyjadřující nesouhlas s postupem DG při poskytování služby nebo podání Klienta informující DG o problému, který Klient podstoupil ve vztahu k společnosti a službám DG. Je-li podstatou nesouhlasu reklamace kvality, rozsah, dostupnost nebo cena poskytnuté služby, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad tohoto Reklamačního řádu.
- 2.Reklamace musí obsahovat údaje kompletní identifikující Klienta (zejména jméno a příjmení/název firmy a registrační číslo firmy, kontaktní adresa), údaje identifikující reklamovanou službu DG, které se stížnost týká, a dále přesný popis případu s uvedením potřebných detailů, aby reklamační oddělení DG mohlo reklamaci vyřídit.
- 3.Reklamace rovněž musí obsahovat informace, čeho se Klient domáhá a případně jaké nápravy ze strany DG požaduje. Pokud je možné dodat jakoukoliv dokumentaci k reklamaci, pak i takovou dokumentaci, aby reklamace mohla být co nejrychle a bez odkladů vyřízena.

II. Způsob podání, komunikace a vyřízení reklamce

- 1.Reklamace a stížnosti Klient podává osobně, telefonicky, e-mailem, faxem nebo písemně.
- 2.DG informuje Klienta o vyřízení reklamace písemně, telefonicky nebo prostřednictvím elektronické komunikace. Kontaktní místa, tel, fax, e-mail a další kontaktní údaje jsou uveřejněny na internetové prezentaci holdingu na webové prezentaci www.digitheum.com nebo na email complaints@digitheum.com
- 3.DG sdělí na žádost Klienta, jak postupovat v případě podání reklamace a který zaměstnanec příslušného oddělení DG se jejím vyřízením bude zabývat.

III. Lhůty k vyřízení reklamace

- 1.DG vyřizuje reklamace a stížnosti co nejdříve od jejich obdržení. Klientovi je poskytnuta odpověď požadovaným způsobem (písemně, e-mailem, faxem, telefonicky, osobně) nejpozději do třiceti (30) kalendářních dní od přijetí reklamace. Reklamace spojená s dluhopisy musí být vyřízena bezodkladně, nejdéle do sedmi (7) dnů.
- 2.Pokud není možné reklamaci a stížnost v této základní lhůtě vyřídit, je DG povinna v této lhůtě Klienta informovat o předpokládaném termínu vyřízení a důvodech prodloužení lhůty pro vyřízení.
- 3.Reklamace služeb, které jsou ve vztahu ke službám poskytujících v cizině nebo třetími subjekty mimo působnost DG, je lhůta pro vyřízení reklamace devadesát (90) kalendářních dnů.

IV. Závěrečná ustanovení

- 1.Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.1.2022
- 2.DG zveřejní platný Reklamační řád na internetových stránkách DG
- 3.V případě, že Klient nebude spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti dle Reklamačního řádu, má možnost se obrátit písemně na Obchodního arbitra určeného k řešení sporu.
- 4.Jakoukoli změnu Reklamačního řádu DG bezodkladně uveřejní na internetových stránkách.
- 5.Reklamační řád je nedílnou součástí obchodního vztahu a podpisem nebo akceptací jakékoliv smlouvy nebo služby automaticky Klient souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 6.Tento Reklamační řád se řídí právem Dominikánské republiky.

Pro více informací nás můžete kontaktovat na info@digitheum.com