

POLITIQUE DE GESTION ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Cette politique, établie en conformité avec les articles 318-10 et 321-40 du Règlement Général de l'AMF et de l'instruction AMF n°2017-07, vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients de Quantonation Ventures.

Une réclamation consiste en une déclaration actant du mécontentement du client, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Coût

Le traitement des réclamations est gratuit. Toutefois, le client supporte à sa charge ses propres frais (notamment postaux, téléphoniques, de déplacement, etc).

Recours interne

Les réclamations peuvent être adressées :

- *Par courrier, à l'adresse suivante :*
Quantonation Ventures
58 rue d'Hauteville
75010 Paris
- *Par courrier électronique, à l'adresse suivante :*
contact@quantonation.com
- *Par téléphone, au numéro suivant :*
01-45-05-26-23

Afin de s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, il est recommandé au client de l'adresser à Quantonation Ventures en demandant un accusé de réception.

Délai de traitement

La réclamation sera traitée dans les plus brefs délais à compter de sa réception. Quantonation Ventures dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même a été apportée au client dans ce délai.

Quantonation Ventures apportera une réponse à toute réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf en cas de circonstances particulières dûment justifiées.

Recours externe

En cas d'insatisfaction quant aux suites données par Quantonation Ventures à la réclamation et/ou en cas d'absence de résolution du conflit, le client peut saisir le Médiateur de l'AMF, selon les canaux de communication suivants :

- *En se connectant sur le site internet de l'AMF, à l'adresse suivante :*
<https://www.amf-france.org/fr>
- *Par courrier, à l'adresse suivante :*
Autorité des Marchés Financiers
A l'attention du Médiateur
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
- *Par télécopie, au numéro suivant :*
01-53-45-59-60