

# Charte de traitement des réclamations

## Document public à destination des clients

### 1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration du Client actant d'un mécontentement envers **l'Application mobile et le site web YMO**. Dès lors, une demande de service, d'information, d'avis, de clarification, d'assistance n'est pas une réclamation.

### 2. Saisine du Service Clients

#### 2.1. Comment saisir le Service Clients ?

Pour faire part de votre réclamation, vous pouvez :

- compléter le formulaire disponible en ligne **sur notre site YMO** ou le transmettre à l'adresse suivante : **support@ymoney.com**
- écrire au Service Clients, **YMO**. Sachez que nos équipes sont également disponibles au **+33 (0)1 76 43 35 15**

#### 2.2. Délai de réponse

Notre Service Clients dispose d'un délai de 2 jours ouvrables à compter du jour de la réception de votre réclamation pour en accuser réception.

Le Service Clients apportera une réponse à votre demande dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre demande. Néanmoins, une réponse peut exceptionnellement être apportée dans un délai de 35 jours ouvrables. Ce prolongement de délai interviendra si une réponse ne peut être donnée dans un délai plus court pour des raisons échappant au contrôle de notre Service Clients. Une notification de ce délai vous sera adressée afin de vous indiquer les raisons et la date définitive de réponse.

### 3. Que faire si la réponse du Service Clients ne vous convenait pas ?

#### - Saisine du Service Conformité

##### 3.1. Conditions de saisine du service conformité

Le service conformité examine les demandes des clients selon les conditions suivantes :

- Le Client a adressé une première réclamation auprès du Service Clients,
- La demande porte sur le même sujet que la réclamation présentée en premier niveau et le Client n'a pas été satisfait par la réponse apportée par le Service Clients,
- La réclamation est présentée par une personne physique.

##### 3.2. Comment saisir le Service Conformité ?

Pour faire part de votre réclamation, au Service Conformité en adressant un courrier recommandé à l'adresse suivante :

Service conformité,

PayTop - 1 rue de Stockholm

75008 Paris.

##### 3.3. Délai de réponse

Notre Service Conformité dispose d'un délai de 10 jours ouvrables à compter du jour de la réception de votre réclamation pour en accuser réception.

Le Service apportera une réponse à votre demande dans un délai maximum de 30 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre demande

#### **4. Que faire si la réponse du Service Conformité ne vous convient pas ? - Saisine du médiateur**

##### **4.1. Principes de la médiation**

Ce recours amiable est gratuit. La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Le Médiateur est indépendant. Il traitera votre situation en droit et en équité.

##### **4.2. Conditions de saisine du médiateur**

Vous devez être une personne physique agissant à des fins non professionnelles et avoir épuisé l'intégralité des voies de recours en 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> niveau.

Si un litige persiste malgré vos échanges avec le Service Conformité au sujet de services de paiement **YMO**, vous pouvez saisir le Médiateur de l'AFEPAME en lui adressant un courrier simple à l'adresse suivante :

A l'attention du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME :

c/o WEBHELP – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray.

##### **4.3. Délais de traitement**

La réponse du médiateur interviendra dans un délai de 60 jours ouvrables.