



Politique de Gestion des Réclamations

1. Introduction

La présente Politique de Gestion des Réclamations définit le processus applicable au sein de Paymium pour la réception, le traitement et l'enregistrement des réclamations soumises par ses clients, en lien avec les services fournis sur la plateforme.

Une réclamation est une déclaration exprimant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de produit, une demande d'information, une demande de clarification ou une demande de conseil ne constituent pas une réclamation.

Cette politique est communiquée et comprise par les employés chargés du traitement des réclamations (le « Service Client »).

Le non-respect des exigences énoncées dans cette politique peut entraîner des mesures disciplinaires et/ou correctives à l'encontre des employés concernés.

La présente politique sera publiée sur le site web de Paymium et sera donc accessible à tout moment par les clients.

2. Canaux de Communication et d'envoi des Réclamations

2.1. Canaux de communication

Les clients peuvent communiquer avec Paymium par les canaux suivants :

- Centre de Support : <https://account.paymium.com/help/tickets> ;
- Adresse e-mail : support@paymium.com.

2.2. Canaux de soumission des réclamations

Les utilisateurs peuvent soumettre une réclamation à Paymium :

- Via le centre de support, dans la section « Réclamations » du système de tickets de support : <https://www.paymium.com/fr/a-propos/aide> ;
- Par courrier postal à l'adresse suivante :
PAYMIUM, 73 rue du Château, 92100 Boulogne-Billancourt, FRANCE.

Cette méthode de réception des réclamations est précisée dans les conditions générales d'utilisation de Paymium.

Paymium s'engage à fournir à ses clients un modèle standard de réclamation, joint en Annexe 1, afin de faciliter la soumission des réclamations. Ces réclamations peuvent être soumises en anglais ou en français.



3. Procédure de Gestion des Réclamations

3.1. Réception de la réclamation

Conformément à l'article 71 du Règlement MiCA 2023/1114, Paymium examine toutes les réclamations de manière prompt et équitable, et communique les réponses à ses clients dans les délais indiqués ci-dessous, dans la langue utilisée par ces derniers.

Pour les clients résidant en France, les échanges entre Paymium et le client dans le cadre du traitement des réclamations se déroulent en français, ou en anglais pour les clients non francophones.

Pour les réclamations faites oralement ou via messagerie instantanée, qui ne fournissent pas aux clients une copie datée de leur demande, Paymium encourage les clients à formaliser leur mécontentement par écrit et sur un support durable si Paymium ne peut pas répondre favorablement à leur demande immédiatement.

Le système de traitement des réclamations est gratuit, et aucun frais de gestion ne peut être facturé au client. Des frais peuvent cependant être appliqués en fonction du type de demande.

Si la demande n'est pas une réclamation, cette procédure ne s'applique pas. Cependant, en cas de demande classique envoyée dans la section « Réclamations », la personne chargée du traitement des réclamations doit :

- informer le client par ticket ou courrier postal que sa demande n'est pas considérée comme une réclamation ;
- expliquer au client la raison pour laquelle sa demande n'est pas classée comme une réclamation ;
- fournir une réponse à la demande du client.

3.2. Traitement de la réclamation

À réception de la réclamation du client, dans un délai de dix (10) jours ouvrés, le Service Client accuse réception de la réclamation par e-mail au client.

La réclamation sera traitée par le Service Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant l'accusé de réception envoyé au client.

Dans les cas exceptionnels, où il n'est pas possible de fournir une réponse dans ce délai en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Paymium, le Service Client enverra une réponse intermédiaire expliquant clairement la raison du délai supplémentaire nécessaire et précisant la date finale à laquelle le client recevra une réponse définitive.

Dans tous les cas, le client recevra une réponse finale dans un délai maximal de trente-cinq (35) jours ouvrés à compter de la date de l'accusé de réception, à condition que le dossier du client soit à jour et que Paymium soit en possession de tous les documents requis.

Le Service Client peut demander au client tous les documents et informations susceptibles de faciliter la résolution de la réclamation, ainsi que ses observations, qui doivent être envoyés à l'adresse e-mail ou via les tickets de Paymium indiqués ci-dessus.



Si le client ne répond pas aux demandes du Service Client, ce dernier se réserve le droit de statuer définitivement sur la réclamation.

À la demande du client, celui-ci peut obtenir des informations sur l'avancement et le traitement de sa réclamation, notamment si une analyse approfondie est prévue.

4. Procédure d'Enregistrement des Réclamations

Paymium a mis en place un registre des réclamations, géré par le Service Client. Ce registre sert d'outil central pour l'enregistrement et le suivi des réclamations reçues et traitées par Paymium.

La réclamation est enregistrée et archivée pour une période de 10 (dix) ans à compter de la date de clôture de la réclamation ou de la fin de la relation commerciale.

Les données personnelles des clients sont protégées conformément à la politique de confidentialité de Paymium.

5. Règlement des Litiges

Conformément à l'article L. 616-1 du Code de la Consommation et à l'article L. 621-19 du Code Monétaire et Financier, Paymium précise dans sa réponse les voies de recours disponibles, notamment :

- la méthode pour contacter le [Médiateur de l'AMF](#) ;
- l'adresse de son [site web](#) ;
- l'existence de la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation](#).

La médiation est gratuite.



Annexe 1 - Modèle standard de réclamation

1. SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION

(à envoyer par le client à Paymium)

1.a Données personnelles du réclamant

NOM / LEGAL ENTITY NAME	PRÉNOM	NUMÉRO DE PIÈCE D'IDENTITÉ	LEI (si disponible)	RÉFÉRENCE CLIENT (si disponible)

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	ADRESSE EMAIL

1.b Coordonnées (si différentes de 1.a)

NOM / RAISON SOCIALE	PRÉNOM

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	ADRESSE EMAIL



2. REPRÉSENTANT LEGAL

2.a Données personnelles du représentant légal (le cas échéant) (un pouvoir ou tout autre document officiel doit être fourni comme preuve de la nomination du représentant)

NOM / RAISON SOCIALE	PRÉNOM

ADRESSE: RUE, NUMÉRO, ÉTAGE (pour les entreprises enregistrées)	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	ADRESSE EMAIL

3. INFORMATIONS CONCERNANT LA RÉCLAMATION

3.a Référence complète du service sur crypto-actifs ou de l'accord auquel la réclamation se rapporte

--

Par exemple : nom du prestataire de services sur crypto-actifs, numéro de référence du service sur crypto-actifs, ou autres références des transactions concernées.

3.b Description de l'objet de la réclamation

--

Veillez fournir une documentation justifiant les faits mentionnés.

3.c Date(s) des faits ayant conduit à la réclamation

--

3.d Description des dommages, pertes ou préjudices subis (le cas échéant)

--

3.e Autres commentaires ou informations pertinents (le cas échéant)

--



À [lieu], le [date]

Signature :

*
* *