

Politique en matière de réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, nous essaierons d'arranger les choses. Nous faisons toujours de notre mieux mais nous sommes conscients que les choses ne se passent pas toujours comme prévu.

En cas de réclamation, Deblock s'engage à en accuser réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables et à vous apporter une réponse dans un délai de 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnel. Nous transmettre une réclamation est toujours gratuit.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement (exemple : opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire), Deblock accuse réception dans les 10 jours ouvrables et vous communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

Si vous souhaitez simplement parler à quelqu'un d'un problème concernant nos services, veuillez nous contacter via l'application Deblock. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement via l'application.

Pour formuler une réclamation, vous pouvez nous contacter en nous adressant un e-mail à complaints@deblock.com ou par courrier adressé à l'adresse suivante : Deblock - Multiburo, 1 Cour du Havre, 75008 Paris.

Vous devrez nous fournir :

- vos nom et prénom ;
- le numéro de téléphone et l'adresse e-mail associés à votre compte ;
- la nature du problème rencontré ;
- quand le problème est survenu ; et
- la manière dont vous souhaitez que nous y remédions.

Nous examinerons votre réclamation et vous répondrons par e-mail ou via l'application. Nous communiquerons avec vous en français ou en anglais, sauf indication contraire de votre part.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation concernant l'un de nos services (hors services liés aux crypto-actifs) ou si aucune réponse ne vous a été apportée dans un délai de 35 jours, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Association des établissements de paiement et de monnaie électronique ("AFEPAME") qui vous répondra en toute indépendance et équité conformément à la charte de la médiation disponible sur le site.

Vous pouvez contacter le Médiateur de l'AFEPAME :

- en ligne : [Site web](#) ;
- par voie postale : A l'attention du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : c/o WEBHELP – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation et qu'elle concerne un service lié aux crypto-actifs, vous pouvez contacter gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers ("AMF") :

- en ligne : [Site web](#) ;
- par voie postale : Médiateur AMF – 17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02.

Si le litige persiste, vous pouvez contacter le service de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.