

# Politique des réclamations clients

Version Octobre 2025

## **Introduction**

Votre satisfaction est notre priorité, néanmoins si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez faire une réclamation client

Conformément à l'article 71 de MiCA, BITSTACK a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à garantir un traitement approprié et une résolution rapide des réclamations de ses clients, qui tient compte de leurs intérêts. Ce dispositif s'applique à tous les clients de BITSTACK.

## **Définition de la réclamation**

Une réclamation client est une déclaration exprimant le mécontentement d'un client quant à un produit ou un service fourni par BITSTACK et qui requiert une réponse de la société.

Les services visés par une réclamation se rapportent à tous les produits et services commercialisés par BITSTACK. Sont par conséquent exclues, les demandes d'information ou de correction, d'avis de clarification, ou encore, la demande de geste commercial...

Une réclamation client peut porter notamment sur :

- La qualité de l'offre;
- La délivrance d'une information;
- La tarification des services proposés;
- Un désaccord sur la documentation légale;
- Un incident sur l'application, le compte client BITSTACK;
- Tout élément relatifs aux services ou produits fournis par BITSTACK

## **Organisation du traitement des réclamations**

BITSTACK s'engage à traiter toute réclamation selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client;
- Traitement des réclamations objectif, équitable et harmonisé;
- Accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations;
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

## **La réception de la réclamation**

Le client peut soumettre sa réclamation, sans frais, en français ou en anglais et doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Le client explique en détail les faits à l'origine de sa réclamation, en joignant tous les documents justificatifs pertinents. A cet effet, BITSTACK met à disposition de ses clients, un modèle de réclamation standard, fourni en Annexe 1 de la Politique.

BITSTACK invite à formuler toute réclamation par écrit, selon les modalités suivantes:

- Via le site Internet BITSTACK sur [notre formulaire en ligne](#).
- Via e-mail : [support@bitstack-app.com](mailto:support@bitstack-app.com) (préciser dans l'objet du mail "Réclamation client").

Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai réglementaire maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande par BITSTACK.

BITSTACK invite à formuler tout mécontentement, demande d'information, litige, demande de remboursement, demande RGPD par écrit, selon la modalité suivante:

- Via e-mail email : [support@bitstack-app.com](mailto:support@bitstack-app.com) en indiquant dans l'objet du mail (litige, demande de remboursement...)

## **Transmission de la réponse au client et clôture de la réclamation**

La réponse à la réclamation du client s'effectue dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la première réclamation écrite.

Toutefois, si l'analyse de la réclamation du client demande l'intervention de différents interlocuteurs en fonction de son objet ou de son degré de complexité, un délai supérieur peut s'avérer nécessaire. Le client en sera informé dans les meilleurs délais, au sein de l'accusé de réception ou par courrier séparé, indiquant le délai supplémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date finale à laquelle le client recevra une réponse définitive de BITSTACK.

## **Recours au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

Lorsque tous les moyens accessibles par BITSTACK pour clôturer une réclamation, n'ont pas abouti sur une solution satisfaisante par le client ou si il n'a pas obtenu de réponse dans un délai de deux (2) mois suivant la date de réception de la première réclamation, le client non satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, peut recourir au médiateur de l'AMF, conformément à l'article L.621-19 du Code monétaire et financier.

L'AMF dispose d'un médiateur, qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champs de ses compétences tel que décrit sur le site de l'AMF :

[https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/2020-01/fiche\\_inc\\_2018\\_mediateur.pdf](https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/2020-01/fiche_inc_2018_mediateur.pdf)

Le client peut s'adresser gratuitement au médiateur de l'AMF:

- En priorité par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF:

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

- Ou par courrier postal, à l'adresse suivante:

Médiateur de l'AMF  
Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse  
75082 Paris cedex France