



## 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 PayTop. Dès lors, une demande de service, d'information, d'avis, de clarification, d'assistance ou d'un avis n'est pas une réclamation.

### 2. Saisine du Service Relation Clientèle

#### 2.1. Comment saisir le Service Relation Clientèle ?

Pour faire part de votre réclamation, vous pouvez :

- compléter le formulaire disponible sur notre site en sélectionnant l'objet « Réclamation »,
- écrire au Service Relation Clientèle, 68 avenue des Champs Elysées – 75008 Paris.

Sachez que nos équipes sont également disponibles au 09 72 14 88 66.

#### 2.2. Délai de réponse

Notre Service Relation Clientèle dispose d'un délai de dix jours à compter du jour de la réception de votre réclamation pour en accuser réception.

PayTop vous apportera une réponse à votre demande dans un délai de 1 mois à compter de la date de réception de votre demande.

### 3. Que faire si la réponse du Service Relation Clientèle ne vous convient pas ?

#### 3.1. Saisine du Service Juridique

Si la réponse apportée par le Service Relation Clientèle ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez faire part de votre réclamation au Service Juridique en leur écrivant à l'adresse suivante :

Service Juridique  
Réclamation  
68 avenue des Champs Elysées – 75008 Paris

Vous devez toujours commencer par saisir le Service Relation Clientèle en premier lieu. Le Service Juridique n'est habilité à vous répondre qu'en cas de refus de donner suite à votre réclamation par le Service Relation Clientèle.

#### 3.2. Délai de réponse

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

PayTop vous apportera une réponse à votre demande dans un délai de 1 mois à compter de la date de réception de votre demande.

### 4. 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.

Si un litige persiste malgré vos échanges avec le Service Relation Clientèle puis avec le Service Juridique au sujet de services ou produits de PayTop, vous pouvez saisir le Médiateur de l'AFEPAME en lui adressant un courrier simple à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur de l'AFEPAME  
Association AFEPAME  
36 rue Taitbout 75009 Paris

#### 4.3. Délais de traitement

La réponse du médiateur interviendra dans un délai de 2 mois.