

PROCEDURE DE GESTION ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS (Forme synthétique)

Cette note permet d'indiquer la marche à suivre et les possibilités de recours dont la clientèle de October Factory peut disposer en cas de réclamation ou différend.

Il faut entendre par réclamation toute déclaration actant du mécontentement du client.

Les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ne sont donc pas considérées comme des réclamations.

Le présent document a été établi en conformité avec l'article 313-8 du règlement Général de l'AMF et avec l'instruction AMF n°2012-07

1. Coût de la procédure de réclamation

Le traitement des réclamations est gratuit. Le client supporte toutefois à sa charge ses propres frais et notamment ses frais postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel il aurait demandé assistance.

2. Le recours interne

Les réclamations peuvent être adressées par nos clients :

- *par courrier à l'adresse suivante :*
M. Le Président
October Factory
94 Rue de la Victoire
75009 Paris

- *par email à l'adresse suivante :*
contact@october.eu

- *par chat sur le site <https://october.eu>, en cliquant sur l'icône de chat en bas à droite*

3. Le recours externe

Si tous les moyens mis en œuvre par October Factory ont été actionnés et n'ont pas débouché sur une solution jugée acceptable par le client, ce dernier peut saisir le médiateur de l'AMF :

Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Un formulaire de demande de médiation est en ligne sur le site internet de l'AMF (<http://www.amffrance.org>).

4. Délais de traitement des réclamations (hors service Médiation)

Un accusé de réception est adressé par October Factory dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

October Factory s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client, quelle qu'en soit la nature, dans un délai de deux mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, la société de gestion n'est pas en mesure de respecter ce délai, elle informera le client de la raison de ce retard.