

## Procédure de réclamation

### Comment déposer une réclamation

Nous aspirons à vous fournir un service de haute qualité, cependant, il peut arriver que notre service ne réponde pas à vos attentes. Toutefois, en nous l'indiquant, vous nous donnez une chance de résoudre le problème.

Nous voulons :

- Vous permettre de déposer aisément une réclamation ;
- Être à l'écoute de votre réclamation ;
- Réfléchir à la manière dont vous voudriez que nous régions votre réclamation ;
- Être certains de résoudre votre réclamation à votre pleine satisfaction.

### Comment nous contacter

Par écrit : XXimo BV, Coremansstraat 34, 2600 Berchem

Par e-mail : [servicedesk@xximo.be](mailto:servicedesk@xximo.be) (en cc [j.jansen@xximo.com](mailto:j.jansen@xximo.com))

Par téléphone : +32 78 353 452

### Ce dont nous avons besoin

Veuillez nous fournir autant d'informations que possible concernant votre réclamation. Cela nous aidera à comprendre le problème et à le résoudre rapidement. Merci de joindre :

- Votre nom et adresse ;
- Les détails de votre compte ;
- Une description de votre réclamation et de son incidence sur vous ;
- La date d'apparition du problème ;
- Vos coordonnées et comment vous souhaitez que nous vous contactions.

## Que se passe-t-il ensuite

Immédiatement

Notre objectif est de résoudre votre réclamation le plus rapidement possible, mais vous recevrez une réponse de notre part dans un délai d'un jour ouvrable vous confirmant la bonne réception de votre réclamation. Elle contiendra le numéro de référence de votre réclamation pour vos dossiers et vous aidera à trouver rapidement nos informations si vous avez besoin de nous contacter.

5 jours ouvrables

Si nous n'avons pas été en mesure de résoudre votre réclamation dans les 5 jours ouvrables, nous vous écrirons et :

- vous expliquerons pourquoi nous n'avons pas réussi à résoudre votre réclamation ;
- vous dirons de combien de temps nous avons besoin pour le résoudre ;
- vous indiquerons qui traite votre réclamation

10 jours ouvrables

Dans la majorité des cas, nous pourrons résoudre votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables. Si nous ne l'avons pas résolue dans les 10 jours ouvrables, nous vous contacterons pour vous tenir au courant de l'état d'avancement et vous préciserons le délai prévu pour résoudre le problème.

Nous vous tiendrons au courant de l'état d'avancement jusqu'à ce que votre réclamation soit résolue. Dans des circonstances exceptionnelles, si votre réclamation est particulièrement complexe, elle peut demander plus de temps. Dans ce cas, nous vous informerons du délai requis

Jusqu'à la fin de l'enquête

Lorsque nous aurons terminé l'enquête sur votre plainte, nous vous enverrons notre rapport final. Nous vous tiendrons informé par écrit et vous indiquerons quand vous pouvez vous attendre à recevoir de nos nouvelles. Dans le cas peu probable où nous ne pourrions pas terminer notre enquête dans un délai de 35 jours ouvrables, nous vous en informerons et vous indiquerons les mesures que vous pouvez prendre.

## **Et si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ?**

Vous pouvez vous adresser à l'émetteur de votre carte.

Si vous avez reçu une réponse de notre équipe du service clientèle et que vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez adresser votre plainte au service des plaintes de Transact Payments Malta Limited à l'adresse [complaints@transactpaymentslimited.com](mailto:complaints@transactpaymentslimited.com).

Nous mettrons tout en œuvre pour trouver une solution. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre problème comme vous le souhaiteriez, nous vous expliquerons les raisons de notre décision.

Dans le cas peu probable où TPML ne parviendrait pas à résoudre votre problème, vous avez le droit de soumettre votre plainte à l'arbitre des services financiers à l'adresse suivante : Office of the Arbiter for Financial Services, 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta (n° de téléphone +356 21249245, site Internet : <https://financialarbiter.org.mt>).