

# **BUX**

## **Gestion des Réclamations**

### **BUX B.V.**

Date : 25 avril 2023

Version 2.1

BUX B.V. est une société privée à responsabilité limitée (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) ayant son siège social à Amsterdam, Pays-Bas, enregistrée au registre du commerce de la Chambre de commerce néerlandaise à Amsterdam sous le numéro 58403949. BUX B.V. est agréée comme entreprise d'investissement et surveillée en tant que telle par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM).

## Gestion des réclamations

Si tu rencontres une raison quelconque de ne pas être pleinement satisfait.e vis-à-vis d'un aspect de notre service, nous t'invitons en premier lieu à prendre contact avec notre Support Client à l'adresse : [support@bux.com](mailto:support@bux.com). La plupart des préoccupations de nos clients peuvent être résolues par notre Support Client, qui est à ton entière disposition.

Si ton problème ne peut être résolu à ce niveau, nous t'invitons à indiquer clairement que tu n'es pas satisfait.e de la réponse que nous t'avons apportée et à demander que le problème soit porté à un niveau supérieur. Ton problème sera alors transmis à notre Service conformité (Compliance).

### **Par courrier :**

Tu peux également nous contacter par voie postale à l'adresse :  
BUX B.V. — Service conformité  
Plantage Middenlaan 62, 1018 DH  
Amsterdam  
Pays-Bas

**Par E-mail :** [compliance@getbux.com](mailto:compliance@getbux.com)

Afin de nous aider à traiter ta réclamation le plus rapidement et le plus efficacement possible, merci de nous indiquer ton nom et ton adresse, un numéro de téléphone où nous pouvons te joindre et, si tu nous contactes par écrit, les détails de ton compte. Merci de nous fournir une description claire de ton problème et des mesures que tu souhaites que nous prenions pour le résoudre.

Le Service conformité accusera réception de ta réclamation dans les cinq jours ouvrables et s'efforcera de la résoudre dans les 28 jours. Toutefois, il peut être nécessaire de mener une enquête plus approfondie pour s'assurer que nous avons bien résolu ton problème. Dans ce cas, nous te tiendrons informé.e de l'évolution de ta réclamation. Notre Service conformité t'informera de notre position sur la réclamation ainsi que des options qui te sont ouvertes.

Si notre Service conformité n'est pas en mesure de résoudre ton problème dans les huit semaines suivant sa réception, ou si tu n'es pas satisfait.e de la réponse, tu as la possibilité de contacter le Tribunal des réclamations en matière de services financiers (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, « Kifid ») ou, si le Kifid n'est pas en mesure de traiter ta réclamation, tu peux également envisager d'engager une action civile devant un tribunal néerlandais compétent. Si tu décides de te tourner vers un tribunal, tu ne pourras pas par la suite t'adresser au Kifid.

Coordonnées du Kifid :  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Numéro de la Chambre de commerce : 27289675  
Téléphone : +31 (0) 70 333 8 999  
Site Internet : <https://www.kifid.nl/>