DealerBox Technologies – Réclamations

DealerBox Technologies attache une importance particulière à la qualité de ses services et à la satisfaction de ses clients, notamment en matière de traitement des opérations, de services proposés et de relation commerciale.

Si vous estimez ne pas avoir bénéficié d'un service conforme à vos attentes, vous pouvez adresser une réclamation afin qu'elle soit examinée et qu'une réponse vous soit apportée.

Le traitement des réclamations est **gratuit**.

Déposer une réclamation :

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter l'équipe Conformité de **DealerBox Technologies** :

- **Par e-mail** : complaints@dealerbox-tech.com
- **Par courrier postal** :
  128 rue La Boétie
  75008 Paris

Délai de traitement :

- Vous recevrez un accusé de réception dès que votre réclamation sera portée à notre connaissance et, au plus tard, dans un délai de **dix (10) jours ouvrés** à compter de son envoi.
- Une réponse vous sera apportée dans un délai de **vingt (20) jours ouvrés**. Lorsque des recherches approfondies sont nécessaires, ce délai peut être porté à **deux (2) mois** à compter de l'envoi de votre réclamation.
- En cas de circonstances particulières ne permettant pas de respecter ces délais, vous serez informé du motif du retard.

Modalités de traitement

Dans le cadre du traitement de votre réclamation, DealerBox Technologies et l'équipe Conformité s'assure :

- De vous informer, le cas échéant, de l'avancement du traitement ;
- De mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, les actions ou solutions annoncées ;
- De vous indiquer les voies de recours disponibles (dispositif interne et médiation) si la réponse apportée ne vous satisfait pas.

Certaines réclamations peuvent concerner DealerBox Technologies et/ou des prestataires externes intervenant pour notre compte. Dans ce cas, nous coordonnons les échanges avec les parties concernées afin de vous fournir une réponse complète.

Médiation : saisine du Médiateur de l'AMF

Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans les cas suivants :

- si la réponse de DealerBox Technologies ne vous satisfait pas ;

ou

- si DealerBox Technologies ne vous a pas répondu dans un délai de **deux (2) mois** suivant votre première réclamation écrite.

Modalités de saisine auprès de l'AMF:

- **en ligne**, via le formulaire dédié : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation

- **par courrier** :
  Le Médiateur – Autorité des marchés financiers
  17 place de la Bourse
  75082 Paris Cedex 02