

Procédure de réclamation

CM-Equity AG

Vivid Invest GMBH

1. Introduction

CM-Equity AG (ci-après « CM-E ») a mis en place cette Procédure Formelle de Gestion des Réclamations (ci-après la « Procédure ») ainsi que son Agent Lié, Vivid Invest GMBH (ci-après « **Vivid** ») afin de fournir un cadre pour traiter les (potentielles) réclamations des Clients de manière rapide et professionnelle.

Ce document, créé pour répondre aux normes et exigences légales et réglementaires, fixe la procédure de réclamation et les modalités de traitement des réclamations formulées par des Clients actuels ou potentiels (ci-après « Vous »).

2. Qu'est-ce qu'une réclamation?

Une réclamation vise le cas dans lequel *un contact avec un Client ou un Client potentiel a donné lieu à une communication ou à un résultat de nature négative.*

Même si elle n'est pas adressée sous la forme d'une réclamation ou d'une demande officielle de réponse par CM-E/Vivid, une communication négative de votre part sera traitée comme une réclamation et nous suivrons les procédures afférentes.

3. Comment déposer une réclamation?

Vous pouvez adresser une réclamation à CM-E ou Vivid. Tout employé peut recevoir une réclamation client et a la responsabilité de faire tout ce qui est en son pouvoir pour résoudre le problème dès le premier contact. Les réclamations seront toujours transmises au service des réclamations, qui assurera le suivi de la réclamation que vous avez déposée.

Mentions relatives à l'application du § 28 section 1 de WpIG

Vivid Invest GmbH propose le service de réception/transmission d'ordres et d'exécution d'ordres de bourse pour le compte de tiers dans le cadre de transactions portant sur l'achat et la vente d'instruments financiers conformément au §2 de la section 2 n°3 du WpIG (Wertpapierinstitutsgesetz) exclusivement pour le compte et sous la responsabilité de CM-Equity AG. Vivid Invest GmbH est enregistrée en tant qu'"agent lié" de CME –Equity AG au sens du §3 de la section 2 du WpIG dans le registre tenu par l'autorité fédérale allemande de surveillance financière ("BaFin"). Le registre peut être consulté sur le site www.bafin.de.

Les réclamations adressées à Vivid peuvent être déposées via:

- le service Chat de l'application
- ce lien vers le formulaire [en ligne](#)
- Adresse postale:
 - Complaints Department Vivid Invest**
Kemperplatz 1
10785 Berlin, Germany

Les réclamations adressées à CM-E peuvent être faites via:

- L'équipe du Service à la Clientèle de CM-E:
+49 89 189047470
- Email: info@cm-equity.de
- Adresse postale:t:
 - Complaints Department CM-E**
Kaufingerstrasse 20
80331 Munich, Germany

Afin de nous aider à traiter votre réclamation le plus rapidement et le plus efficacement possible, nous vous saurions gré de fournir les renseignements suivants lors du dépôt de votre réclamation:

- vos nom et prénom(s);
- une adresse e-mail où nous pouvons vous joindre directement;
- la date à laquelle s'est produit l'événement ayant donné lieu à une réclamation;
- les numéros d'identification de la pocket ou de l'opération d'investissement concernée, s'il y a lieu; et
- une description courte mais claire de l'événement.

4. Étapes suivantes

Après réception de votre réclamation, au cours des étapes suivantes, nous allons:

- vous confirmer la réception de votre réclamation;
- vous informer de la durée prévue pour le règlement de votre réclamation; et
- vous communiquer le nom et les coordonnées du membre de l'équipe du Service à la Clientèle CM-E/Vivid désigné par CM-E/Vivid comme point de contact pour la réclamation jusqu'à ce qu'elle soit réglée ou qu'elle ne puisse être traitée plus avant;
- vous demander, si nécessaire, toute information complémentaire requise pour résoudre la réclamation. Votre coopération pourra être demandée afin de résoudre la réclamation de manière satisfaisante;
- procéder à un examen de votre réclamation et fournir une réponse formelle dans les délais indiqués;
- si les délais ne peuvent pas être respectés, vous indiquer quand votre réclamation pourra être résolue.

Délais que nous respecterons dans le traitement de votre réclamation:

#	Entité	Pays	ORD National	Délais pour accuser Réception des réclamations	Délais de réaction finale	Prorogation des délais
1	CM-Equity AG Vivid Invest GMBH	Allemagne	<u>Ombudsstelle</u>	10 jours ouvrés	1 mois	Nous vous informerons à temps si les

Mentions relatives à l'application du § 28 section 1 de WpIG

Vivid Invest GmbH propose le service de réception/transmission d'ordres et d'exécution d'ordres de bourse pour le compte de tiers dans le cadre de transactions portant sur l'achat et la vente d'instruments financiers conformément au §2 de la section 2 n°3 du WpIG (Wertpapierinstitutsgesetz) exclusivement pour le compte et sous la responsabilité de CM-Equity AG. Vivid Invest GmbH est enregistrée en tant qu'"agent lié" de CME –Equity AG au sens du §3 de la section 2 du WpIG dans le registre tenu par l'autorité fédérale allemande de surveillance financière ("BaFin"). Le registre peut être consulté sur le site www.bafin.de.

						délais indiqués ne seront pas respectés
--	--	--	--	--	--	---

Votre réclamation sera traitée de manière indépendante par notre service des réclamations. Votre réclamation sera également utilisée pour évaluer les éventuels problèmes structurels de nos services.

5. Que pouvez-vous faire si vous n'êtes pas d'accord?

Si vous n'êtes pas d'accord avec le traitement des réclamations par CM-E/Vivid ou si nous ne répondons pas à temps, vous avez toujours la possibilité de soumettre votre réclamation à un mode alternatif de règlement des différends (MARD). En tout état de cause, ces MARD ne peuvent être envisagés qu'après une tentative de résolution de votre réclamation avec CM-E/Vivid d'abord.

Organisme traitant les modes alternatifs de règlement des différends en Allemagne : Ombudsstelle et BaFin

- [VuV-Ombudsstelle \(vuv-ombudsstelle.de\)](http://vuv-ombudsstelle.de)
- [BaFin](#)

Organisme traitant les modes alternatifs de règlement des différends au niveau européen : En ligne via la Commission européenne

- [Règlement en ligne des litiges de l'UE](#)

Tribunal compétent

Si l'issue du règlement alternatif des différends n'est pas satisfaisante, vous pouvez toujours soumettre votre réclamation à un tribunal compétent : à Berlin, en Allemagne:

- Si vous êtes un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, la juridiction compétente pour tout litige en relation avec la présente procédure est exclusivement celle du lieu de votre résidence principale.
- Si vous êtes un professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation, la juridiction compétente pour tout litige en relation avec la présente procédure est exclusivement celle de Berlin, Allemagne.

Mentions relatives à l'application du § 28 section 1 de WpIG

Vivid Invest GmbH propose le service de réception/transmission d'ordres et d'exécution d'ordres de bourse pour le compte de tiers dans le cadre de transactions portant sur l'achat et la vente d'instruments financiers conformément au §2 de la section 2 n°3 du WpIG (Wertpapierinstitutsgesetz) exclusivement pour le compte et sous la responsabilité de CM-Equity AG. Vivid Invest GmbH est enregistrée en tant qu'"agent lié" de CME –Equity AG au sens du §3 de la section 2 du WpIG dans le registre tenu par l'autorité fédérale allemande de surveillance financière ("BaFin"). Le registre peut être consulté sur le site www.bafin.de.