

JUIN 2026

# Procédure de Réclamation

## 1. Objet de la procédure

Cette procédure s'inscrit dans le cadre des obligations réglementaires applicables à Qwarks en tant que prestataire de services sur crypto-actifs, notamment au titre du règlement (UE) 2023/1114 (MiCA).

Cette procédure décrit les étapes à suivre en cas de mécontentement, litige ou réclamation portant sur un produit ou un service fourni par Qwarks.

Pour toute simple question, demande d'information ou difficulté technique, vous pouvez contacter directement notre équipe à l'adresse suivante :

[contact@qwarks.fr](mailto:contact@qwarks.fr)

## 2. Dépôt d'une réclamation

En cas de réclamation, nous vous invitons à compléter le formulaire dédié disponible à l'adresse suivante :

 <https://www.qwarks.fr/reclamation/>

Merci de fournir des informations exactes et complètes afin de faciliter le traitement de votre demande.

Des pièces justificatives complémentaires pourront être demandées si nécessaire.

## 3. Traitement de votre réclamation

Conformément à la réglementation en vigueur, Qwarks s'engage à :

- Accuser réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de sa réception (sauf si une réponse complète vous est adressée dans ce même délai) ;
- Apporter une réponse définitive dans un délai maximum de deux (2) mois, sous réserve que l'ensemble des informations nécessaires au traitement de votre dossier aient été fournies.

Vous serez informé de l'avancement de votre dossier et pourrez être contacté par notre équipe afin de compléter votre demande si nécessaire.

## 4. En cas de désaccord

Deux cas sont possibles, soit :

- la réponse apportée par Qwarks ne vous satisfait pas, et/ou
- vous n'avez reçu aucune réponse dans un délai de deux mois,

Vous pouvez saisir le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) selon les modalités détaillées sur le site de l'AMF :

 <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

Le formulaire de saisine du médiateur est disponible ici :

 <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

Important : la saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après une première démarche écrite auprès de Qwarks ayant abouti à l'une des situations mentionnées ci-dessus.

La médiation est une procédure amiable, gratuite et non contraignante.

## 5. Données personnelles

Les données transmises dans le cadre d'une réclamation sont traitées conformément à notre Politique de Protection des Données Personnelles, disponible sur :

 <https://www.qwarks.fr/wp-content/uploads/2025/07/politique-de-protection-de-dcp.pdf>

## 6. Gratuité de la procédure

Conformément au règlement (UE) 2023/1114 dit règlement MICA :

- La procédure de réclamation auprès de Qwarks est entièrement gratuite.
- La démarche de médiation auprès du médiateur de l'AMF est aussi gratuite.