

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

En remplissant ce formulaire de réclamation, vous soumettez une réclamation formelle à AvaTrade concernant votre compte de trading.

Le terme « réclamation » désigne l'expression d'une insatisfaction par un Client concernant la fourniture de services d'investissement et/ou de services auxiliaires qui lui sont fournis par AvaTrade.

SEUL UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION DÛMENT RENSEIGNÉ ET ACCOMPAGNÉ D'ÉLÉMENTS PROBANTS (LE CAS ÉCHÉANT) SOUMIS À LA COMPLAINTS@AVATRADE.COM SERA ENREGISTRÉ COMME UNE RÉCLAMATION OFFICIELLE.

1. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DU PLAIGNANT

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DU PLAIGNANT	
Nom et prénom	
N° du compte de trading	
N° de passeport/carte d'identité	
Nationalité	
Emploi	

2. COORDONNÉES DU PLAIGNANT

COORDONNÉES DU PLAIGNANT	
Email	
N° de téléphone	
Adresse	
Pays	

3. DÉTAILS SUR LA RÉCLAMATION

3.1 Choisissez une catégorie qui décrit votre réclamation en général :

Si « Autre » :

3.2 Choisissez précisément la cause de votre réclamation :

Si « Autre » :

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

3.3 Date à laquelle vous avez remarqué le problème :

3.4 Montant du litige (veuillez préciser la devise) :

3.5 Avez-vous contacté le service client au sujet du problème ? Si oui, indiquez la ou les dates, le nom de la personne et le résultat :

3.6 Exposé des faits et des motifs de votre réclamation, et comment cela vous a affecté :

Dans la mesure du possible, veuillez nous fournir les éléments probants à l'appui de vos demandes de règlement (p. ex. sous forme de captures d'écran de la plateforme AvaTrade, communication avec le support client, etc.)

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

3.7 Article(s) des **Conditions générales*** qui, à votre avis, ont été enfreints :

3.8 Section(s) de la **Déclaration relative à la divulgation des risques*** qui, à votre avis, ont été enfreintes

* Les dernières Conditions générales et la Déclaration de divulgation des risques publiées sont accessibles via la section « Documents juridiques » de notre site web.

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

3.9 Décrivez quelle(s) mesure(s) peut (peuvent) être prise(s) pour résoudre votre réclamation :

--

4. 4. Consentements et déclarations

4.1. Par la présente, je reconnais et accepte que

4.1.1. ma réclamation ne peut être prise en considération à moins que le formulaire de réclamation soumis ne soit dûment renseigné avec tous les renseignements requis et qu'il soit accompagné d'éléments probants appropriés (le cas échéant) de ma réclamation.

4.1.2. AvaTrade émettra une réponse écrite dans les cinq (5) jours suivant la réception de ma réclamation, indiquant que ma réclamation fait l'objet d'un accusé de réception et d'une enquête.

4.1.3. AvaTrade vous fournira une mise à jour écrite régulière de l'état d'avancement de l'enquête concernant ma réclamation à des intervalles maximum de 20 jours ouvrables.

4.1.4. Une réponse finale et les motifs à l'appui me seront fournis dès que possible ou dans les 40 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si AvaTrade n'est pas en mesure de résoudre ma réclamation dans les 40 jours ouvrables, AvaTrade m'informera du délai prévu dans lequel AvaTrade espère résoudre la réclamation.

4.1.5. Ma réclamation sera considérée comme résolue ou réglée à réception de la réponse finale écrite de la Société. Il n'y aura pas d'autres communications, car ma réclamation sera considérée comme close.

4.1.6. AvaTrade traitera et gèrera ma réclamation en fonction des faits et circonstances liés à sa survenance.

4.2. Je confirme que tous les renseignements divulgués ci-dessus sont complets, véridiques et exacts et j'accepte d'informer rapidement la Société de tout changement dans ces renseignements ou si ces renseignements cessent d'être véridiques et exacts.

4.3. Je donne mon consentement et autorise AvaTrade à stocker et à traiter les données à caractère personnel uniquement aux fins d'enquête eu égard à la réclamation que je soumetts avec ce formulaire.

Nom complet du plaignant :	
Email du plaignant :	
Date :	

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Réservé à l'usage interne

Date de réception du formulaire de réclamation dûment rempli :	
Reçu par [nom du plaignant et email utilisé] :	
Confirmation du numéro de compte de trading :	
Entité dont le plaignant est un client :	
La réponse finale doit être envoyée au plus tard le :	