

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION



TOKIMO

Le présent formulaire est mis à votre disposition afin de faciliter le traitement de votre réclamation.

Une réclamation est une déclaration par laquelle un client exprime son mécontentement à l'égard d'un service fourni par TOKIMO.

La procédure de traitement des réclamations est entièrement gratuite.

Nous vous invitons à **compléter le présent formulaire avec le plus grand soin** afin de permettre une instruction rapide et efficace de votre demande.

Le présent formulaire peut être transmis :

- Par courrier électronique : equipe@tokimo.eu
- Ou par courrier postal : **TOKIMO, 4 Traverse Dupont 06130 Grasse France**

À réception de votre réclamation, TOKIMO :

1. Accuse réception de votre demande ;
2. Procède à son instruction dans les meilleurs délais ;
3. Vous informe de toute demande de complément si nécessaire ;
4. Vous adresse une réponse motivée conformément à la réglementation applicable.

Si votre réclamation ne peut être traitée immédiatement, TOKIMO vous informera de l'état d'avancement de son traitement.

I. Informations concernant le réclamant ou de son représentant

● Réclamant personne physique

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____

Pays : _____

Téléphone : _____

Adresse électronique : _____

● Réclamant personne morale (le cas échéant)

Dénomination sociale : _____

SIREN : _____

LEI : _____

Nom(s) du représentant : _____

Fonction : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Adresse électronique : _____

- **Réclamant personne physique**

À compléter notamment lorsque la réclamation est présentée au nom d'un mineur ou d'un majeur protégé.

Nom(s) : _____

Prénom(s) : _____

Qualité (parent, tuteur, curateur, administrateur légal...) : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Adresse électronique : _____

Lien avec le réclamant : _____

II. Référence du dossier

Projet concerné : _____

Date de souscription : _____

Montant investi : _____

III. Objet de votre réclamation

Merci de cocher la ou les rubriques concernées.

- ☐ Création ou gestion de mon compte
- ☐ Fonctionnement de la plateforme
- ☐ Souscription à une offre de financement participatif
- ☐ Paiement des intérêts
- ☐ Remboursement du capital
- ☐ Informations communiquées par TOKIMO
- ☐ Projet financé
- ☐ Traitement d'une précédente réclamation
- ☐ Protection des données personnelles
- ☐ Autre (à préciser)

IV. Description détaillée de votre réclamation

Merci d'exposer précisément les faits à l'origine de votre réclamation.

Vous pouvez notamment préciser :

- [illegible]

Merci d'indiquer la solution que vous souhaitez voir apportée à votre réclamation.

[illegible]

5