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 :

- Les circonstances ;
- Les dates importantes ;
- Les personnes avec lesquelles vous avez échangé ;
- Les démarches déjà effectuées ;
- Tout élément utile à la compréhension de votre demande.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

V. Solution souhaitée

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

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Je certifie que les informations communiquées dans le présent formulaire sont exactes et complètes.
Fait à _____ le ___ / ___/ ____
Signature :