Politique de traitement des réclamations (site Internet)

La présente information est établie conformément aux Dispositions du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers et à l'instruction AMF n° 2012-07.

Elle est destinée à informer les porteurs de parts (ci-après le(s) « Client(s) » d'AXIPIT sur la procédure relative au traitement des réclamations.

Seules les déclarations actant du mécontentement du Client de parts envers le professionnel sont concernées, à l'exclusion des demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Personne en charge du traitement des réclamations au sein d'AXIPIT : Guillaume RIQUIER

Tout Client souhaitant adresser une réclamation à AXIPIT est invité à adresser un courrier à l'adresse suivante :

AXIPIT REAL ESTATE PARTNERS
Réclamations
6 avenue MARCEAU
75008 Paris

Une réclamation peut également être adressée à AXIPIT :
- par téléphone : 01 89 16 07 50
- par mail : contact@axipit.com

Pour bien s'assurer que sa réclamation nous est bien parvenue, nous recommandons au Client de nous l'adresser en demandant un accusé de réception.

Délais de traitement des déclarations :

AXIPIT accuse réception de toute réclamation dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi par le client, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. AXIPIT apporte une réponse à toute réclamation dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de son envoi par le client.

Recours :

En cas d'insatisfaction quant aux suites données à votre réclamation, vous pouvez faire appel :

- Au médiateur indépendant de l'AMF pour les services de gestion pour le compte de tiers et d'investissements :

Autorité des Marchés Financiers
Médiateur de l'AMF
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF ainsi que la charte de la médiation sont disponibles sur le site https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur

- Autre pays membre de l'EEE, Suisse et Royaume-Uni

Concernant les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, la Suisse et le Royaume-Uni, AXIPIT informe de la possibilité de saisir le médiateur indépendant de l'Autorité Nationale Compétence dont la liste est tenue par la Commission européenne : FIN-NET members

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chacune des parties peut y mettre fin quand elle le désire et conserve le droit de saisir les tribunaux.

Cependant, avant de saisir le médiateur, il est nécessaire que le Client effectue sa première démarche auprès de la personne en charge des réclamations au sein d'AXIPIT