

## **Procédure de dépôt d'une plainte sur la plateforme zondacrypto**

Version en vigueur à compter du 19 juillet 2025.

1. Les réclamations sont acceptées sous toutes les formes.
2. Les réclamations doivent être soumises par :
  1. lettre, à l'adresse du siège social de zondacrypto (Tähesaju tee 9, Tallinn, 13917, Estonie) ; ou
  2. e-mail adressé à : [support@zondacrypto.com](mailto:support@zondacrypto.com); ou
  3. en remplissant un formulaire type : <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>.
3. Les réclamations peuvent être soumises et sont traitées gratuitement.
4. La réclamation doit inclure :
  1. les données du plaignant (nom ; numéro d'enregistrement/numéro d'identification individuel ; adresse professionnelle/résidentielle, téléphone ; e-mail ; détails permettant d'identifier l'utilisateur, tels que l'identifiant utilisateur) ;
  2. une description et, le cas échéant, des documents relatifs à l'objet de la réclamation ;
  3. des informations complètes sur le service/produit annoncé proposé par zondacrypto (par exemple, l'identifiant du paiement, l'adresse du portefeuille associé au paiement, l'identifiant de la transaction réseau, etc.) ;
  4. la date de l'irrégularité signalée ;
  5. la description du préjudice, de la perte ou du dommage causé, le cas échéant ;
  6. les attentes du plaignant quant à la manière dont le problème sera résolu ;
  7. toute autre remarque pertinente pour l'examen de la plainte ;
  8. si la plainte est déposée par un mandataire ou un représentant légal, un document confirmant l'autorisation d'agir.
5. Les conditions de recevabilité de la plainte (les éléments nécessaires à l'admission de la plainte au fond) restent les suivantes :
  1. la plainte est liée aux activités de zondacrypto ;
  2. la plainte n'est pas anonyme et le plaignant a fourni ses coordonnées afin que zondacrypto puisse lui envoyer sa réponse à la plainte déposée (adresse postale ou adresse e-mail).
6. Les plaintes peuvent être soumises à l'aide du modèle disponible via le lien <https://zondacrypto.com/documents/d/guest/complaint-fr>, bien que l'utilisation du modèle ne soit pas obligatoire et vise uniquement à faciliter le processus de soumission des plaintes.
7. Les plaintes peuvent être déposées dans l'une des langues utilisées par zondacrypto pour promouvoir ses services ou communiquer avec ses clients, et en outre, dans les langues officielles des pays dans lesquels

zondacrypto est basé ou fournit des services crypto, qui sont également des langues officielles de l'UE (c'est-à-dire toutes les langues dans lesquelles le site web de zondacrypto est disponible).

8. zondacrypto communiquera avec le plaignant dans la langue dans laquelle celui-ci a déposé sa plainte, à condition que la plainte ait été déposée dans l'une des langues mentionnées au point 7 ci-dessus. Dans le cas contraire, la communication avec le plaignant se fera en anglais, avec une demande de soumettre la plainte dans l'une des langues mentionnées au point 7.
9. Les réclamations sont reçues au nom de zondacrypto par le service clientèle (support), qui, dès réception de la réclamation, la transmet au service zondacrypto compétent pour les services/produits auxquels elle se rapporte.
10. Le traitement de la réclamation suit le calendrier ci-dessous, dont les étapes sont décrites en détail ci-dessous:

1	Confirmation de l'acceptation de la plainte pour examen avec des informations sur la recevabilité de la plainte ;	Dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte ;
2	Demande au plaignant de compléter la plainte ;	Dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la plainte ;
3	Possibilité pour zondacrypto de prolonger une seule fois le délai de traitement de la plainte ;	Jusqu'à 14 jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
4	Examen de la réclamation et envoi d'une réponse au plaignant.	Jusqu'à 14 jours à compter de la date de réception de la réclamation, ou de la date de soumission d'une réclamation complète, ou de la date à

		laquelle zondacrypto envoie les informations relatives à la prolongation du délai de traitement de la réclamation.
--	--	--

11. zondacrypto accuse réception de la plainte sans retard injustifié, au plus tard dans les deux jours ouvrables. La confirmation de réception de la plainte comprend :

1. des informations indiquant si la plainte remplit les conditions de recevabilité visées au point 5 ci-dessus et, si elle est jugée irrecevable, les motifs pertinents justifiant la décision de rejet de la plainte comme irrecevable ;
2. les coordonnées, y compris l'adresse électronique et le numéro de téléphone de la personne ou du service auquel le plaignant peut adresser toute question relative à la plainte déposée ;
3. la date de réception de la plainte ;
4. le calendrier applicable au traitement des plaintes par zondacrypto ;
5. dans le cas d'un formulaire de plainte électronique, une copie de la plainte soumise.

12. Les plaintes seront examinées dans l'ordre de leur réception, mais au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date de réception. Au cours de l'enquête sur la plainte, zondacrypto prendra toutes les mesures nécessaires pour recueillir et examiner toutes les informations pertinentes concernant la plainte. Si la plainte ne contient pas les informations nécessaires à son examen, zondacrypto demandera au plaignant de la compléter dans la mesure nécessaire, et le délai de 14 (quatorze) jours courra alors à compter de la date de réception de la plainte complétée.

13. Dans des cas justifiés, zondacrypto peut prolonger le délai de traitement de la plainte de 14 (quatorze) jours supplémentaires, dont le plaignant sera informé.

14. Au cours de la procédure de plainte, zondacrypto informe dûment le plaignant des questions liées au traitement de la plainte et répond sans retard injustifié aux demandes raisonnables d'informations du plaignant concernant la plainte en cours.

15. En règle générale, la communication s'effectue par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la réclamation ou, à la demande du plaignant, sur papier.

16. La décision de zondacrypto sur l'examen de la réclamation comprend un exposé détaillé des motifs relatifs à toutes les questions soulevées dans la réclamation et des informations sur les recours possibles pour résoudre le problème.

17. Le plaignant a le droit de faire appel de la décision prise par zondacrypto concernant la plainte. L'appel peut être introduit sous les mêmes formes que celles prévues pour le dépôt de la plainte, comme indiqué

au point 1 ci-dessus. Les règles relatives au traitement des plaintes, y compris le calendrier, s'appliquent en conséquence à la procédure d'appel.

18. Les plaignants ont également le droit de s'adresser à l'EFSA ou de saisir un tribunal conformément aux procédures prévues par les actes juridiques applicables en Estonie (y compris le règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 relatif à la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale). Par défaut, tous les litiges sont réglés devant le tribunal du comté de Harju, sous réserve des dérogations prévues par la loi. Si le plaignant est un consommateur, il a le droit de soumettre la plainte au comité des litiges de consommation par l'intermédiaire de l'Autorité de protection des consommateurs et de réglementation technique (en estonien : *Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet*). La demande du client auprès de l'Autorité de protection des consommateurs et de réglementation technique ne lui enlève pas le droit de saisir le tribunal pour la même affaire.
19. zondacrypto fournit les outils techniques appropriés pour collecter toutes les données relatives aux réclamations, qui garantissent la sécurité contre les fuites de données non autorisées.
20. Les informations sur le traitement des données personnelles du plaignant se trouvent dans la « Politique de confidentialité » via le lien <https://zondacrypto.com/fr/legal/zondacrypto-exchange/politique-de-confidentialite>.