

## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Conformément à la réglementation en vigueur (article 7 Règlement (UE) 2020/1503), la SAS Bulb In Town (« Tudigo ») maintient et met à disposition de ses clients une procédure de gestion des réclamations efficace, transparente, et gratuite. Pour ce faire ladite procédure est détaillée ci-après :

### I / Adresser une réclamation à Tudigo

Tout utilisateur peut adresser à Tudigo une demande de réclamation via le formulaire type de demande de réclamation annexé à la présente, le formulaire est à compléter directement par le Client.

En cas de difficultés lors de la transmission du formulaire, tout client peut joindre directement le support via les coordonnées suivantes :

Adresse courriel	Numéro de téléphone
<a href="mailto:support@tudigo.co">support@tudigo.co</a>	01 82 88 22 09

Le dépôt d'une demande de réclamation est **strictement gratuit** et ouvert à tout investisseur rencontrant un problème inscrit sur la plateforme. Tudigo s'assure de façon quotidienne que toutes les réclamations adressées directement au service client via l'adresse [support@tudigo.co](mailto:support@tudigo.co) soient traitées en temps utile et de manière équitable par les salariés de l'entreprise.

### II / Délais de réponse

Tudigo s'engage à adresser un avis de réception nominatif émanant du support clientèle concernant toute demande reçue dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

Tudigo s'engage à apporter une solution à toute demande dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

### III / Recours

Pour le cas dans lequel vous ne seriez pas satisfait par la réponse apportée par Tudigo, vous avez la possibilité de contacter directement le médiateur du crédit de l'Autorité des Marchés Financiers :

- Via le site suivant : <http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-lAMF/Presentation.html>
- Par téléphone au 01 53 45 60 00
- Par courrier à l'adresse suivante : Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02.

#### **IV / Enregistrement des réclamations**

Tudigo afin d'être constamment en mesure de répondre aux réclamations des investisseurs inscrits sur la plateforme [www.tudigo.co](http://www.tudigo.co) conserve l'ensemble des réclamations via un CRM spécialisé : Hubspot et une adresse mail généralisée permettant aux acteurs en charges des réclamations de suivre avec précision et exactitude le traitement des réclamations.

En cas de doute sur l'avancée du traitement de votre réclamation n'hésitez pas à contacter directement notre service client.

## FORMULAIRE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

A transmettre par courriel à l'adresse suivante : [support@tudigo.co](mailto:support@tudigo.co)

### 1. Informations personnelles

NOM DE FAMILLE / DENOMINATION SOCIALE	PRENOM	NUMERO D'INSCRIPTION AU RCS (exclusivement si la réclamation est déposée au nom d'une personne morale)

ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TELEPHONE		EMAIL	

2. Contact de référence (si données différentes du 1.)

NOM DE FAMILLE / DENOMINATION SOCIALE	PRENOM

ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TELEPHONE	EMAIL

3. Représentant légal habilité à émettre la réclamation (si applicable) (pouvoir de l'avocat ou tout autre document faisant foi du pouvoir de toute autre personne autre que le représentant légal à joindre)

NOM DE FAMILLE / DENOMINATION SOCIALE	PRENOM	NUMERO D'INSCRIPTION AU RCS (exclusivement si la réclamation est déposée au nom d'une personne morale)

ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TELEPHONE	EMAIL

4. Contact de référence (si données différentes du 3.)

NOM DE FAMILLE / DENOMINATION SOCIALE	PRENOM

ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE	PAYS

TELEPHONE	EMAIL

5. Informations sur la réclamation

**5.1 Reference de l'offre d'investissement et/ou accord sur lequel porte la réclamation (numéro de l'investissement, nom du porteur de projet/de la société porteuse de projet, nom du projet, toutes références afférentes à la transaction objet de la réclamation)**

**5.2 Description du sujet de la réclamation (merci de préciser clairement quel est le sujet de la réclamation)  
Merci de fournir au support tout document pouvant appuyer votre réclamation**

**5.3 Date des faits vous ayant conduit à déposer la présente réclamation**