

## Politique de Traitement des Réclamations (site web)

\*\*\*

### Versions en Anglais et en Français

This information is established in accordance with the provisions of Regulation (EU) 2023/1114 of the European Parliament and of the Council of 31 May 2023 on markets in crypto-assets and of the Commission Delegated Regulation (EU) 2025/294 of 1 October 2024.

It is intended to inform the clients of our services (the "**Clients**" or, as the case may be, "**You**") about the procedure for handling complaints.

Only statements of dissatisfaction from You toward MERIA or its affiliate companies ("**Meria**"), its products or services, are covered, excluding requests for information, advice, clarification, services or provisions.

Person in charge of handling complaints at Meria: Customer Support.

Any Client wishing to submit a complaint is invited to send a letter to the following address:

*MERIA*  
*To the attention of: Customer Support*  
*7-9-11 Boulevard de la Solidarité*  
*57070 Metz*

A complaint can also be submitted using the template available on Meria website or by:

- email: [support@meria.com](mailto:support@meria.com), or;
- through Meria dedicated form available at the following web address <https://meria.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/16/group/53/create/198>

#### Processing times for declarations:

Meria undertakes to send an acknowledgment of receipt to the Client within 2 business days if the complaint cannot be processed more quickly. The request will be processed within 1 month from the receipt of the complaint, or within 2 months for complex cases (except in the case of duly justified special circumstances).

#### Recourse:

You may choose, for disputes falling within the AMF's jurisdiction, to address either the AMF mediator or a company mediator, sectoral mediator, or professional federation mediator, when one of them exists and has signed an agreement with the AMF mediator which has been notified to the Mediation Evaluation and Control Committee (*Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation*). Your choice is final and mediation is free of charge.

The mediation request form with the AMF and the mediation charter are available on the website <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

#### In other countries:

Regarding services provided in other countries of the European Union, Switzerland and the United Kingdom, Meria informs you of the possibility to contact the independent mediator of the National Competent Authority, whose list is maintained by the European Commission: FIN-NET members.

The procedures are confidential, free of charge, adversarial, and non-binding. Each party may terminate them at any time and retains the right to resort to the courts.

However, before contacting the mediator, it is necessary for the client to first contact the person responsible for complaints within Meria.

Cette information est établie conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2023/1114 du Parlement européen et du Conseil du 31 mai 2023 relatif aux marchés de crypto-actifs et du Règlement délégué (UE) 2025/294 de la Commission du 1<sup>er</sup> octobre 2024.

Elles sont destinées à informer les clients de nos services (les "**Clients**" ou, le cas échéant, "**Vous**") de la procédure de traitement des réclamations.

Seules les déclarations d'insatisfaction de votre part à l'égard de MERIA ou de ses sociétés affiliées ("**Meria**"), de ses produits ou services, sont couvertes, à l'exclusion des demandes d'informations, de conseils, d'éclaircissements, de services ou de prestations.

Personne chargée de traiter les réclamations chez Meria : Support Client.

Tout Client souhaitant introduire une réclamation est invité à envoyer un courrier à l'adresse suivante :

*MERIA  
A l'attention de: Support Client  
7-9-11 Boulevard de la Solidarité  
57070 Metz*

Une réclamation peut également être introduite en utilisant le modèle disponible sur le site internet de Meria, ou par :

- email: support@meria.com, ou;
- l'intermédiaire du formulaire dédié de Meria disponible à l'adresse suivante: <https://meria.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/16/group/53/create/198>

#### **Délais de traitement des réclamations :**

Meria s'engage à adresser un accusé de réception au Client dans un délai de 2 jours ouvrables si la Réclamation ne peut être traitée plus rapidement.

La demande sera traitée dans un délai d'1 mois à compter de la réception de la Réclamation, ou dans un délai de 2 mois pour les cas complexes (sauf en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées).

#### **Recours:**

Vous pouvez choisir, pour les litiges relevant de la compétence de l'AMF, de vous adresser soit au médiateur de l'AMF, soit à un médiateur d'entreprise, à un médiateur sectoriel ou à un médiateur de fédération professionnelle, lorsque l'un d'entre eux existe et a signé avec le médiateur de l'AMF une convention qui a été notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation. Votre choix est définitif et la médiation est gratuite.

Le formulaire de demande de médiation auprès de l'AMF et la charte de la médiation sont disponibles sur le site <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>.

#### **Pour les autres pays:**

En ce qui concerne les services fournis dans d'autres pays de l'Union européenne, en Suisse et au Royaume-Uni, Meria vous informe de la possibilité de contacter le médiateur indépendant de l'autorité nationale compétente, dont la liste est tenue à jour par la Commission européenne : Les membres de FIN-NET.

Les procédures sont confidentielles, gratuites, contradictoires et non contraignantes. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment et conserve le droit de recourir aux tribunaux.

Toutefois, avant de contacter le médiateur, il est nécessaire que le client prenne d'abord contact avec la personne chargée des réclamations au sein de Meria.