

Politique des réclamations clients

Version Juin 2026

Introduction

Votre satisfaction est notre priorité. Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez nous adresser une réclamation, et nous nous engageons à la traiter de manière rapide, équitable et transparente.

Bitstack intervient auprès de vous en deux qualités distinctes, auxquelles correspondent des règles de traitement des réclamations différentes :

- en tant que Prestataire de Services sur Crypto-Actifs (PSCA), agréé par l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro A2025-003, pour ses services sur crypto-actifs ;
- en tant qu'agent de Xpollens, établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), pour les services de paiement liés au compte de paiement et à la carte.

Le présent dispositif est conforme à l'article 71 du règlement (UE) 2023/1114 (MiCA) et à son règlement délégué (UE) 2025/294, à l'article L.133-45 du Code monétaire et financier, à la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024 ainsi qu'aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation. Il s'applique à tous les clients de Bitstack.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration par laquelle vous exprimez votre mécontentement à l'égard d'un produit ou d'un service fourni par Bitstack, et qui requiert une réponse de notre part.

Une réclamation peut porter notamment sur :

- la qualité de l'offre ou d'un service ;
- la délivrance d'une information ;
- la tarification des services proposés ;
- un désaccord sur la documentation contractuelle ;
- un incident sur l'application ou sur votre compte ;
- une opération réalisée sur votre compte de paiement ou au moyen de votre carte ;
- tout autre élément relatif aux produits ou services fournis par Bitstack.

Ne constituent pas des réclamations, et suivent un traitement distinct, les simples demandes d'information, de clarification, d'exécution d'une opération ou de correction, ainsi que les demandes de geste commercial.

Nos engagements

Bitstack traite chaque réclamation selon les principes suivants :

- transparence à votre égard tout au long du traitement ;
- traitement objectif, équitable et harmonisé des réclamations ;
- accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations ;
- délai de traitement approprié au regard de la nature et de la complexité de la réclamation.

Comment nous adresser une réclamation

Vous pouvez nous adresser votre réclamation sans frais, en français comme dans toute autre langue dans laquelle Bitstack commercialise ses services. Indiquez clairement qu'il s'agit d'une réclamation, exposez en détail les faits concernés et joignez tout document utile.

Vous pouvez nous écrire :

- via notre [formulaire en ligne](#) ;
- par e-mail : support@bitstack-app.com (en précisant « Réclamation client » dans l'objet). Pour faciliter votre démarche, un modèle de réclamation standard est mis à votre disposition en Annexe de la présente politique.

Accusé de réception

Nous accusons réception de votre réclamation sans retard indu, et au plus tard dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de sa réception. Cet accusé de réception précise le service en charge de votre dossier ainsi que le délai prévisible de traitement.

Traitement et délai de réponse selon l'objet de votre réclamation

Le délai dans lequel nous vous apportons une réponse définitive et le médiateur compétent en cas de désaccord dépendent de l'objet de votre réclamation.

1. Réclamations relatives aux services sur crypto-actifs

Nous vous adressons une réponse définitive dans les meilleurs délais et au plus tard deux (2) mois à compter de la réception de votre réclamation.

Si l'analyse de votre réclamation nécessite l'intervention de différents interlocuteurs en fonction de son objet ou de sa complexité, un délai supplémentaire peut s'avérer nécessaire. Vous en êtes alors informé dans les meilleurs délais, au sein de l'accusé de réception ou par courrier séparé, précisant le délai complémentaire et la date à laquelle vous recevrez une réponse définitive.

2. Réclamations relatives aux services de paiement

Nous vous adressons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation, conformément à l'article L.133-45 du Code monétaire et financier.

À titre exceptionnel, lorsque, une réponse ne peut être donnée dans ce délai, nous vous adressons une réponse d'attente motivée précisant la date ultime de réponse. En tout état de cause, vous recevez une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

La médiation

Si vous êtes un client et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, ou en l'absence de réponse de notre part dans les délais indiqués ci-dessus, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur, dans un délai d'un (1) an à compter de votre réclamation écrite. Le médiateur compétent dépend de l'objet de votre réclamation.

1. Réclamations relatives aux services sur crypto-actifs

Conformément à l'article L.621-19 du Code monétaire et financier, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers :

- en priorité par formulaire électronique sur le site de l'AMF : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ;
- ou par courrier postal : Médiateur de l'AMF Autorité des marchés financiers 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02, France

2. Réclamations relatives aux services de paiement

Pour les réclamations relatives au compte de paiement, à la carte ou aux opérations de paiement, le médiateur compétent est le médiateur désigné par Xpollens :

- en ligne : <https://mediateur-consommation-afepame.fr> ;
- ou par courrier postal : Maître Carol Saba, Médiateur de la consommation de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout 75009 Paris, France

Le médiateur a pour mission de tenter, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'une solution amiable. Le recours à la médiation est facultatif et gratuit. Vous restez libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Recours judiciaire

La saisine d'un médiateur ne vous prive pas de la possibilité de saisir, à tout moment, les juridictions compétentes dans les conditions du droit commun.

Protection de vos données personnelles

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez dans le cadre d'une réclamation sont traitées aux seules fins du traitement de celle-ci, conformément à notre Politique de confidentialité : <https://www.bitstack-app.com/privacy-policy>. Pour les réclamations relatives aux services de paiement, certaines données peuvent être traitées par Xpollens en qualité de responsable de traitement, conformément à sa propre notice d'information.

Annexe — Modèle de réclamation

Vous pouvez utiliser le modèle ci-dessous pour formuler votre réclamation par email. Son utilisation est facultative : une réclamation ne sera pas rejetée au seul motif qu'elle n'a pas été déposée au moyen de ce modèle.

Vos coordonnées

- Nom et prénom :
- Adresse postale :
- Adresse e-mail :
- Numéro de téléphone :

Objet de votre réclamation

- Service concerné (services sur crypto-actifs / Compte de paiement / Carte / autre) :
- Date des faits :
- Référence de l'opération concernée (le cas échéant) :

Description

- Exposé détaillé des faits à l'origine de votre réclamation :
- Solution ou résolution souhaitée :

Pièces jointes

- Liste des documents justificatifs joints :