

BLOCKS

Société par actions simplifiée au capital de 150 000 euros

Siège social : 14 B rue Professeur Deperet, 69160 Tassin-la-Demi-Lune

912 098 787 RCS Lyon

Exerçant sous le nom commercial « Stomea »

Prestataire de services de financement participatif agréé par l'Autorité des marchés financiers sous le n° FP-2023-4

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Objet	Définir les modalités de réception, de traitement et de suivi des réclamations adressées à la Société.
Champ d'application	Investisseurs avertis et non avertis, porteurs de projet et toute personne ayant un intérêt à agir.
Références	Règlement (UE) 2020/1503 du 7 octobre 2020, article 7 ; règlement délégué (UE) 2022/2117 du 13 juillet 2022 ; instruction AMF DOC-2012-07.
Date de mise à jour	23 octobre 2026
Approbation	Président de BLOCKS

ARTICLE 1 – OBJET

- 1.1 La présente politique a pour objet de décrire le dispositif mis en place par BLOCKS (ci-après la « Société » ou « Stomea ») afin d'assurer un traitement efficace, rapide, équitable et cohérent des réclamations qui lui sont adressées, conformément à l'article 7 du règlement (UE) 2020/1503 (ci-après le « Règlement PSFP »).
- 1.2 Elle est publiée sur le site internet de la Société et tenue à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

- 2.1 **Réclamation** : déclaration actant le mécontentement d'une personne envers la Société, quel que soit l'interlocuteur auprès duquel elle est formulée.
- 2.2 Ne constitue pas une réclamation une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation. Ne constitue pas davantage une réclamation l'exercice d'un droit prévu par la réglementation, notamment le droit de rétractation, lorsqu'il n'est accompagné d'aucune expression de mécontentement.
- 2.3 **Réclamant** : toute personne ayant un intérêt à agir, y compris en l'absence de relation contractuelle avec la Société, notamment :
- a. les investisseurs et anciens investisseurs, avertis ou non avertis ;
 - b. les porteurs de projet ;
 - c. les personnes ayant sollicité la Société ou ayant été sollicitées par elle ;
 - d. leurs mandataires et ayants droit.

ARTICLE 3 – MODALITÉS DE DÉPÔT

- 3.1 Le dépôt et le traitement d'une réclamation sont gratuits.
- 3.2 La réclamation est établie au moyen du modèle de réclamation prévu par le règlement délégué (UE) 2022/2117, téléchargeable sur la page « Réclamations » du site internet de la Société (www.stomea.com/reclamations). Elle est adressée par l'un des moyens suivants :
- par courrier : Stomea (SAS BLOCKS) – Réclamation, 14 B rue Professeur Deperet, 69160 Tassin-la-Demi-Lune ;
- par courrier électronique : support@stomea.com ;
- par téléphone : 04 26 17 69 15.
- 3.3 Lorsqu'une réclamation est formulée oralement ou par un moyen ne permettant pas au réclamant de conserver une trace datée, et qu'il ne peut y être donné immédiatement entière satisfaction, la Société invite le réclamant à la formaliser au moyen du modèle prévu à l'article 3.2. La Société ne rédige pas la réclamation pour le compte du réclamant.
- 3.4 Tout courrier électronique adressé par la Société depuis l'adresse support@stomea.com comporte, dans sa signature, une mention qui :
- a. informe le destinataire de l'existence de la présente politique, accessible par un lien vers la page www.stomea.com/reclamations ;
 - b. l'invite, s'il souhaite déposer une réclamation, à utiliser le modèle de réclamation, accessible par lien direct ;
 - c. lui rappelle la faculté de saisir le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers et lui en communique les coordonnées : formulaire de demande de médiation, adresse postale et numéro de téléphone.

Cette mention garantit que toute réponse à un message susceptible de constituer une réclamation rappelle l'existence du dispositif.

ARTICLE 4 – DÉLAIS DE TRAITEMENT

- 4.1 La Société accuse réception de la réclamation dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse est apportée dans ce même délai.
- 4.2 La Société apporte une réponse au réclamant dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de la réclamation.
- 4.3 Lorsque la réclamation est incomplète, la Société demande sans délai au réclamant les éléments nécessaires à son instruction. Lorsque des circonstances particulières ne permettent pas de respecter le délai prévu à l'article 4.2, la Société en informe le réclamant, en lui indiquant les raisons du retard et la date à laquelle la réponse lui sera apportée.

ARTICLE 5 – INSTRUCTION ET RÉPONSE

- 5.1 Toute réclamation est inscrite au registre des réclamations dès sa réception, puis transmise à la direction, qui en apprécie la recevabilité et en organise l'instruction.
- 5.2 La réponse est rédigée en langue française, en termes clairs et compréhensibles. Lorsqu'il n'est pas fait droit, en tout ou partie, à la demande du réclamant, la réponse en expose les motifs.
- 5.3 Toute réponse est soumise, préalablement à son envoi, au visa d'un dirigeant effectif de la Société.

- 5.4 Toute réponse mentionne la faculté pour le réclamant de saisir le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers ainsi que ses coordonnées, notamment au moyen de la signature visée à l'article 3.4.

ARTICLE 6 – MÉDIATION

- 6.1 En cas de désaccord avec la réponse apportée, ou en l'absence de réponse dans le délai de deux (2) mois, le réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers :
- par formulaire en ligne : www.amf-france.org, rubrique « Le médiateur » ;
- par courrier : Autorité des marchés financiers, La Médiation, 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02 ;
- par téléphone : 01 53 45 60 00.

ARTICLE 7 – REGISTRE DES RÉCLAMATIONS

- 7.1 La Société tient un registre des réclamations, qui mentionne pour chacune d'elles :
- a. l'objet de la réclamation ;
 - b. l'identité du réclamant ;
 - c. la date de l'événement auquel se rapporte la réclamation et la date d'envoi de celle-ci ;
 - d. le projet de financement participatif concerné, le cas échéant ;
 - e. le contenu de la demande ;
 - f. les dates d'accusé de réception et de réponse ;
 - g. le canal par lequel la réclamation a été reçue ;
 - h. la réponse apportée et la confirmation de sa bonne réception par le réclamant ;
 - i. l'existence ou non d'une indemnisation ;
 - j. le collaborateur en charge de son traitement ;
 - k. son statut ;
 - l. son impact financier ;
 - m. les actions correctrices à mettre en œuvre.
- 7.2 Le registre précise le nom de la personne responsable de sa tenue et retrace l'historique de ses mises à jour et de ses réexamens, avec leur date et leur auteur.
- 7.3 Lorsqu'une réclamation présente un impact financier susceptible d'affecter le respect des garanties prudentielles prévues à l'article 11 du Règlement PSFP, la Société en informe sans délai l'Autorité des marchés financiers.

ARTICLE 8 – SUIVI ET CONTRÔLE DU DISPOSITIF

- 8.1 Le registre des réclamations est examiné lors de chaque comité de conformité trimestriel, qui vérifie notamment le respect des délais et la mention des coordonnées du Médiateur dans les réponses.
- 8.2 La Société analyse les causes des réclamations reçues et met en œuvre les mesures correctrices appropriées, en particulier lorsque plusieurs réclamations portent sur un même sujet.
- 8.3 Une synthèse est présentée au moins une fois par an aux dirigeants. Elle comporte une analyse de la qualité du dispositif, la description des dysfonctionnements éventuellement constatés et les mesures correctrices envisagées ou mises en œuvre.

8.4 Le dispositif entre dans le périmètre du contrôle périodique confié à un cabinet externe.

ARTICLE 9 – FORMATION ET CONSERVATION

9.1 Les collaborateurs en relation avec la clientèle sont formés à l'identification des réclamations et aux modalités de leur transmission.

9.2 Les réclamations, les réponses apportées et l'ensemble des pièces s'y rapportant sont conservées pendant une durée minimale de cinq (5) ans.

ARTICLE 10 – RÉEXAMEN

10.1 La présente politique est réexaminée au moins une fois par an. Elle est en outre mise à jour sans délai en cas d'évolution de la réglementation, de l'organisation ou des pratiques de la Société.

Fait à Tassin-la-Demi-Lune, le 23 octobre 2026.

Pour BLOCKS :

SAS BLOCKS (STOMEA)

14B Rue Professeur Deperet, 69160

Tassin-la-Demi-Lune

Capital social : 150.000€

SIREN : 912098787 - APE : 8299Z

Charles OFFROY - Président

Tél : 04 26 17 69 15

