

Objectif

Ce document présente les mesures mises en place par Homunity pour assurer un traitement gratuit, rapide, transparent et traçable des réclamations des clients, en précisant les modalités de dépôt, les délais de réponse, les recours possibles et le suivi interne destiné à améliorer en continu la qualité du service.

Homunity a mis en place un dispositif clair et structuré afin de garantir à ses clients, actuels ou potentiels, un traitement équitable, rapide et transparent de leurs réclamations. Une réclamation est entendue comme l'expression d'un mécontentement accompagné d'une demande, quel qu'en soit l'objet. Toute personne peut saisir Homunity à ce titre, sans condition particulière, et cette démarche est entièrement gratuite.

Les réclamations peuvent être adressées :

• Par voie électronique à l'adresse :	paul@homunity.fr
• Par courrier postal à l'adresse :	Service Réclamations - Homunity 12 rue Jacquemont 75017 Paris

Quelle que soit la modalité retenue, chaque réclamation est enregistrée, tracée et suivie jusqu'à sa clôture afin de garantir la transparence et l'intégrité du processus. Homunity s'engage à **accuser réception de toute réclamation dans un délai maximal de dix jours ouvrables**, sauf si une réponse complète peut être fournie dans ce même délai. **Une réponse motivée est ensuite apportée au client dans un délai maximal de deux mois** à compter de l'envoi de la réclamation, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées. Pendant toute la durée du traitement, le client peut obtenir des informations sur l'état d'avancement de son dossier.

La réponse apportée précise les voies de recours ouvertes au client. Si la solution proposée par Homunity ne lui donne pas satisfaction, celui-ci peut saisir gratuitement un médiateur indépendant, qui diffère selon la nature du produit objet du litige (se référer au tableau ci-dessous).

Crowdfunding et SCPI	Autres produit
Le Médiateur Autorité des marchés financiers 17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02 https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur	MED CONSO DEV Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE https://www.medconsodev.eu

Chaque réclamation est également intégrée dans un registre de suivi tenu par le service juridique. Ce suivi permet d'identifier d'éventuels dysfonctionnements, de mettre en œuvre des actions correctrices et d'améliorer en continu la qualité des services proposés.