

## Traitement des réclamations

### Définition d'une réclamation

Une réclamation est la manifestation d'une insatisfaction ou l'expression d'un mécontentement d'un client à l'encontre de son fournisseur pour un dysfonctionnement lié aux produits ou au processus lui-même que le client impute à ce dernier et dont il demande le traitement.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

### Modalités de saisine de Comgest S.A.

Les clients qui souhaitent faire une réclamation à Comgest S.A. peuvent s'adresser à leur interlocuteur habituel ou le faire par courriel à l'adresse [reclamation@comgest.com](mailto:reclamation@comgest.com) ou encore par courrier postal à l'adresse suivante : Comgest S.A., Réclamations clients – 17, Square Edouard VII - 75009 Paris - France. Le client résidant dans un autre pays de commercialisation que la France peut s'adresser à la société en français, en anglais ou dans l'une des langues officielles de ce pays.

### Délais d'accusé réception et de traitement des réclamations

Dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale), Comgest S.A. en accuse réception.

Le délai de traitement d'une réclamation est de deux mois à compter de la date d'envoi.

Si des circonstances particulières font que le délai de traitement de la réclamation ne peut pas être respecté, Comgest S.A. en informe le client.

### Information du client

Le client peut se renseigner sur le déroulement du traitement de la réclamation par courrier postal ou électronique ou par téléphone auprès de son interlocuteur habituel.

Le client est informé des suites données à sa réclamation par courrier postal ou électronique.

### Saisine du Médiateur de l'AMF ou action au civil

En cas de refus de faire droit totalement ou partiellement à la réclamation, le client est informé qu'il peut saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF ou intenter une action au civil.

L'adresse de la médiation de l'AMF est la suivante : Autorité des marchés financiers, La médiation – 17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 - France.

Des formulaires de saisine du médiateur sont disponibles sur le site internet [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).

## Handling client complaints

### Definition of a complaint

A complaint is an expression of dissatisfaction or a grievance voiced by a client to his/her supplier regarding a failing relating to products or processes that the client attributes to the supplier, and with regard to which he/she is seeking a reply.

A request for information, clarification, opinion or service is not a complaint.

### Ways to make a complaint to Comgest S.A.

If you wish to make a complaint to Comgest S.A., you can do so via your usual contact or by sending an email to [reclamation@comgest.com](mailto:reclamation@comgest.com) or a letter to the following address: Comgest S.A., Réclamations clients - 17, Square Edouard VII - 75009 Paris - France.

If you live in a country of distribution other than France, you can write to us in French, English or one of your country's official languages.

### Acknowledged receipt of and processing complaints

We will acknowledge receipt of your request by email or letter within ten working days from the date of sending it.

We will handle all complaints within two months of the sending date.

If specific circumstances prevent us from keeping to this deadline, we will inform you accordingly.

### Following complaints

You can request an update on the status of your complaint by email or letter. You can also obtain this information by telephoning your usual contact.

You will be informed of the decision relating to your complaint by email or letter.

### Appealing to the AMF ombudsman or pursuing a civil action

Should your complaint be rejected, not upheld or only partially upheld, you can appeal to the AMF ombudsman or pursue a civil action free of charge.

The AMF ombudsman can be joined at the following address: Autorité des marchés financiers, La médiation - 17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 - France.

You can also obtain ombudsman appeal forms from the website [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).

#### Comgest S.A.

17 Square Edouard VII  
75009 Paris

Tél : +33 (0) 1 44 94 19 00  
Fax : +33 (0) 1 44 94 19 57

[info@comgest.com](mailto:info@comgest.com)  
[www.comgest.com](http://www.comgest.com)