



GRAVITY  
MARKET

### Plaintes et Règlement des litiges

Nous prenons les plaintes très au sérieux et nous avons établi des procédures en conformité avec les exigences de la FCA. Nous veillons à ce que le traitement des plaintes soient équitable et examinées dans un délai raisonnable.

Si vous souhaitez faire une réclamation, vous devez contacter le Service Clientèle pour faire suivre votre réclamation. Vous pouvez le faire de plusieurs manières tel par email, téléphone suivant les coordonnées disponible sur notre site web, Gravity-Market.com.

Lorsque vous êtes un plaignant éligible, si nous ne vous donnons aucune réponse finale dans un délai de (8) semaines à compter de la date de réception de votre plainte, ou si vous ne vous accordez pas au résultat de notre réponse finale, vous avez le droit de renvoyer votre plainte au Financial Ombudsman Service, qui est un service indépendant du règlement des conflits. Vous pouvez contacter le Financial Ombudsman Service à : Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Harbour Exchange, London, E14 9SR.

Si vous résidez dans un pays de l'Union Européenne et que nous ne sommes pas en mesure de résoudre le différend en interne, vous pouvez également choisir de déposer une plainte via la plateforme de résolution des litiges de la commission européenne sur le site : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

En effet, la mise en place de cette plateforme en ligne par La Commission européenne met à disposition permet d'offrir une solution aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice (Règlement en litige des litiges RLL).

En France, le Médiateur de l'AMF est l'instance chargé du règlement extrajudiciaire des litiges au sein du secteur financier