

## Modalités de réclamations

En cas de difficulté dans le fonctionnement de votre compte de paiement ou pour formuler une réclamation, Vous pouvez nous contacter via [le formulaire contact](#) de notre site ou par courrier à l'adresse suivante :

**MONEXT - Services de Paiement**  
260, rue Claude Nicolas Ledoux  
Pôle d'Activités d'Aix-en-Provence CS 60507  
13593 Aix-en-Provence Cedex 3 ;

Toute réclamation concernant l'exécution de votre Contrat cadre de services de paiement doit être adressée à MONEXT par écrit dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date de l'opération contestée, sous peine de forclusion.

Ce délai est réduit à quinze (15) jours calendaires à compter de la date de débit du compte résultant d'une opération de paiement non garantie, notamment en cas d'impayé.

Nos réponses pourront vous être communiquées sur support papier ou électronique :

- pour toute demande concernant le compte ou les services de paiement : dans un délai maximal de quinze (15) jours (pour des raisons indépendantes de la volonté de MONEXT, ce délai pourra être porté à trente-cinq [35] jours) ;
- pour tout autre sujet : dans un délai maximal de 2 mois.

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé ou en l'absence de réponse dans les délais précités, vous pouvez saisir, par écrit, le médiateur de MONEXT à l'adresse suivante :

**Médiateur de l'AFEPAME**  
36 rue Taitbout  
75009 Paris.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite pour mais vous conservez cependant la charge de vos propres frais, notamment de déplacement ou de conseil. Aucune des parties n'est tenue de proposer ou demander la saisine du médiateur avant toute action judiciaire. Par ailleurs, MONEXT ou le client, que la décision du médiateur ne satisfierait pas, peut saisir la juridiction compétente à l'issue de la procédure de médiation.

