

## 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 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 de réception de la demande du client, COMGEST SA envoie un accusé réception au client par mail ou par courrier.

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

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

### Information du client

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

Le client est informé de l'issue accordée à sa réclamation par courrier ou par courriel.

### 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

Des formulaires de saisine du médiateur sont disponibles sur le site internet [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)

## 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 by letter to us at 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 and processing of complaints

We will acknowledge receipt of your request by email or letter within ten working days of receiving it. We will handle all complaints within two months of the date of receipt. 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 reached 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)

## BEHANDLUNG VON KUNDENREKLAMATIONEN

### Definition einer Reklamation

Eine Reklamation ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit oder der Beschwerde die ein Kunde an seinen Lieferanten bzw. Anbieter richtet. Die Reklamation bezieht sich auf einen Mangel an einem Produkt bzw. einer Dienstleistung, den der Kunde dem Lieferanten bzw. Anbieter zuschreibt und wofür er eine Erklärung verlangt.

Eine Bitte um Informationen, um Klärung, um eine Beurteilung oder um eine Dienstleistung stellt keine Reklamation dar.

### Wie richtet man eine Reklamation an Comgest S.A.

Falls Sie eine Reklamation an Comgest S.A. richten möchten, können Sie dies über Ihre übliche Kontaktperson tun oder eine E-Mail an folgende E-Mail Adresse schicken [reclamation@comgest.com](mailto:reclamation@comgest.com).

Sie können auch einen Brief an unsere Postadresse schicken:

**COMGEST S.A.**  
Réclamations clients  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris Frankreich

Falls Sie außerhalb Frankreichs leben, können Sie Ihr Schreiben an uns in Französisch, Englisch oder in einer der offiziellen Sprachen Ihres Landes richten.

### Eingangsbestätigung und Abwicklung der Reklamation

Wir werden den Erhalt Ihres Gesuchs per E-Mail oder per Brief innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingangsdatum bestätigen.

Alle Reklamationen werden innerhalb von zwei Monaten nach Eingangsdatum bearbeitet. Falls bestimmte Gründe vorliegen, die die Einhaltung dieser Frist behindern, werden Sie darüber in Kenntnis gesetzt.

### Verfolgung der Reklamation

Sie können per E-Mail oder Brief den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Reklamation anfordern. Sie können sich in dieser Angelegenheit auch telefonisch an Ihre übliche Kontaktperson wenden.

Die Entscheidung hinsichtlich Ihrer Reklamation wird Ihnen per E-Mail oder Brief mitgeteilt werden.

### Hinzuziehung des AMF Ombudsmannes

Sollte Ihre Reklamation auf Ablehnung stoßen, sollte ihr nicht nachgegeben werden oder nur teilweise nachgegeben werden, können Sie sich unter folgender Adresse unentgeltlich an den AMF Ombudsmann wenden:

**Autorité des marchés financiers**  
La médiation  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02 Frankreich

Sie können die Antragsformulare der Ombudsmann-Stelle auch auf folgender Website finden: [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)

## KLACHTENPROCEDURE

### Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid of ongenoegen door een cliënt, richting zijn of haar leverancier, over een tekortkoming van een product of een proces dat die cliënt toeschrijft aan die leverancier. De cliënt verwacht hierover een antwoord.

Een verzoek om informatie, uitleg, mening of dienstverlening is geen klacht.

### Het indienen van een klacht bij Comgest SA?

Als u een klacht wilt indienen bij Comgest SA kunt u hiervoor contact opnemen met uw contactpersoon of u kunt een e-mail sturen naar [reclamation@comgest.com](mailto:reclamation@comgest.com). Ook kunt u een brief sturen naar het volgende adres:

**COMGEST SA**  
Réclamations clients  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris, France

U kunt dit doen in het Nederlands, in het Engels of in het Frans.

### Ontvangstbevestiging en klachtenafhandeling

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht per e-mail of per brief, binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw bericht.

Wij behandelen alle klachten binnen twee maanden na datum van ontvangst. Als wij ons door omstandigheden niet aan deze termijn kunnen houden, ontvangt u hierover bericht.

### De status van de klachtenprocedure

U kunt informeren naar de status van de afhandeling van uw klacht door ons een e-mail of een brief te sturen. U kunt ook telefonisch contact opnemen met uw contactpersoon.

Wij informeren u over onze beslissing betreffende uw klacht per e-mail of per brief.

### In beroep gaan bij de AMF ombudsman

Indien uw klacht wordt afgewezen of niet of slechts gedeeltelijk in behandeling wordt genomen, kunt u in beroep gaan bij de AMF ombudsman of kosteloos een civiele procedure starten:

**Autorité des marchés financiers**  
La médiation  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02 France

U kunt hiervoor ook het klachtenformulier gebruiken dat u vindt op: [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).

## GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI

### Definizione di reclamo

Un reclamo è espressione di insoddisfazione o di una lamentela espressa da un cliente alla sua / al suo fornitore per quanto riguarda una mancanza relativa ad un prodotto o un processo che il cliente attribuisce al fornitore, e rispetto al quale lui / lei sta cercando una risposta.

La richiesta di un'informazione, chiarificazione, opinion o servizio non è un reclamo.

### Modalità di reclamo a Comgest S.A.

Se si desidera effettuare un reclamo a Comgest S.A. è possibile farlo tramite il suo solito contatto di riferimento o inviando una mail a [reclamation@comgest.com](mailto:reclamation@comgest.com) o per lettera al seguente indirizzo:

**COMGEST S.A.**  
Réclamations clients  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris, France

Se vivete in un paese di distribuzione diverso dalla Francia potete scriverci in francese, inglese o in una delle lingue ufficiali del vostro paese.

### Ricezione e trattamento dei reclami

Avviseremo della ricezione del suo reclamo tramite e-mail o per lettera entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento. Tratteremo tutti i reclami entro due mesi dalla data di ricezione. Se le circostanze specifiche ci impediscono di tenere a questa scadenza vi informeremo di conseguenza.

### A seguito del reclamo

È possibile richiedere un aggiornamento sullo stato del reclamo tramite e-mail o per lettera. È inoltre possibile ottenere informazioni telefonando al vostro contatto di riferimento.

Sarete informati della decisione relativa al reclamo tramite e-mail o per lettera.

### Appello al mediatore AMF

Qualora il reclamo dovesse essere respinto, non accolto o solo parzialmente accolto, è possibile ricorrere al mediatore AMF al seguente indirizzo:

**Autorité des marchés financiers**  
La médiation  
17, place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02 France

È inoltre possibile ottenere moduli per il ricorso dei difensori civici dal sito [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).