

LIEN OÙ INDIQUE LA « FORME APPROPRIÉE »

## FORMULAIRE RECOMMANDÉ POUR GÉRER UNE RÉCLAMATION

### PERSONNE PHYSIQUE

Nom : \_\_\_\_\_  
Nom de famille : \_\_\_\_\_  
Numéro d'enregistrement fiscal : \_\_\_\_\_  
Date de naissance: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Lieu de naissance: \_\_\_\_\_  
ID client TREASURE : \_\_\_\_\_  
Adresse résidentielle : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Prov. : \_\_\_\_\_  
Pays : \_\_\_\_\_  
Messagerie électronique: \_\_\_\_\_  
Téléphone: \_\_\_\_\_  
PEC (si disponible) : \_\_\_\_\_

### ENTITÉ JURIDIQUE

Nom de la société : \_\_\_\_\_  
Numéro de TVA : \_\_\_\_\_  
Numéro d'enregistrement fiscal : \_\_\_\_\_  
ID client TREASURE : \_\_\_\_\_  
Bureau enregistré : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Prov. : \_\_\_\_\_  
Représentant légal : \_\_\_\_\_  
Messagerie électronique: \_\_\_\_\_  
Téléphone: \_\_\_\_\_  
PEC : \_\_\_\_\_

### REPRÉSENTANT (si la plainte est déposée par un tiers)

Nom : \_\_\_\_\_  
Qualification : \_\_\_\_\_

Messagerie électronique: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

Je joins une procuration/procuration signée par le client

## SECTION 2 - OBJET DE LA PLAINTE

### SERVICE CONTESTÉ

Indiquez le service TESORA fait l'objet de la plainte (cochez une ou plusieurs cases) :

- Garde et administration des crypto-actifs
- Échange d'actifs cryptographiques pour monnaie fiduciaire (crypto/fiducie)
- Échange de crypto-actifs pour d'autres crypto-actifs (crypto/crypto)
- Placement des crypto-actifs
- Réception et transmission des ordres
- Exécution de l'ordre
- Conseils sur les crypto-actifs
- Services de transfert de crypto-actifs
- Autres (merci de préciser) : \_\_\_\_\_

### TYPE DE LITIGE

Indiquer la nature de la plainte (cochez une case) :

- Erreur lors d'une transaction (achat, vente, transfert)
- Retard dans l'exécution d'une tâche
- Défaillance de la plateforme/application YOURADN
- Frais facturés à tort ou induits
- Clauses contractuelles peu claires ou non respectées
- TESORA de comportement personnel (précisez qui) : \_\_\_\_\_
- Échec ou réponse tardive aux demandes de support
- Problèmes de vérification d'identité (KYC/AML)
- Opération Blocking injustifiée
- Perte ou dommage des crypto-actifs en détention
- Autres (merci de préciser) : \_\_\_\_\_

## SECTION 3 – DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA PLAINTE

### EXPOSÉ DES FAITS



## CE DONT TESORA A BESOIN

Indiquez clairement ce dont vous avez besoin (cochez une ou plusieurs cases) :

- Montant du remboursement \_\_\_\_\_ €
- Rétrofacturation de \_\_\_\_\_ €
- Ajustement des transactions
- Récupération des crypto-actifs
- Opérations de déverrouillage
- Clarifications sur les clauses contractuelles
- Excuses formelles
- Autres (merci de préciser) : \_\_\_\_\_

## SOLUTIONS PROPOSÉES (optionnelle)

Si vous avez des idées pour résoudre le problème, vous pouvez les indiquer ici :

---

---

---

## SECTION 6 - DOCUMENTS JOINTS

### DOCUMENTS JUSTIFICATIFS

Listez les documents que vous joignez à la plainte :

- Copie du contrat de garde/services TESORA
- Relevé de compte TESORA
- Erreur/dysfonctionnement de capture d'écran
- Email/communications avec TESORA
- Réception de transaction/commande
- Autres : \_\_\_\_\_
- Autres : \_\_\_\_\_

**IMPORTANT : Joins toute la documentation disponible pour étayer la réclamation (contrats, communications, captures d'écran, relevés bancaires, etc.)**

## SECTION 7 - CONTACTS PASSÉS AVEC TESORA

### TENTATIVES DE RÉOLUTION PRÉCÉDENTES

Avez-vous déjà contacté TESORA à ce sujet avant de déposer votre plainte ?

- NON, c'est le premier contact formel
- OUI, j'ai déjà contacté TESORA auparavant

Si OUI, indiquer :

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ | Mode : \_\_\_\_\_ | Avec qui: \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ | Mode : \_\_\_\_\_ | Avec qui: \_\_\_\_\_

## ARTICLE 8 - MODE DE RÉPONSE PRÉFÉRÉ

### COMMENT AIMERIEZ-VOUS RECEVOIR NOTRE RÉPONSE ?

- Envoyez un courriel à : \_\_\_\_\_
- PEC à l'adresse : \_\_\_\_\_
- Courrier régulier à l'adresse : domicile/bureau indiqué ci-dessus
- Courrier régulièrement à l'adresse alternative suivante : \_\_\_\_\_

### CONTACT TÉLÉPHONIQUE

Souhaitez-vous être contacté par téléphone pour obtenir des précisions ?

- OUI, au chiffre : \_\_\_\_\_  
Temps préférés : \_\_\_\_\_
- NON, je préfère les communications écrites

## ARTICLE 9 - CONSENTEMENTS ET REPRÉSENTATIONS

### DÉCLARATIONS DU PLAIGNANT

Moi, la soussignée, déclare que :

- Les informations fournies dans ce formulaire sont vraies, complètes et exactes
- Il sait que TESORA peut le contacter pour des clarifications ou des demandes de documents complémentaires
- Autorise TESORA à traiter les données personnelles fournies pour la gestion de la plainte, conformément au RGPD (Règlement UE 2016/679)

### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles fournies seront traitées exclusivement par TESORA S.p.A. pour la gestion de cette plainte, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Les données seront conservées pendant 10 ans à compter de la clôture de la plainte, comme l'exige la législation applicable. Vous avez le droit d'accéder à vos données, de les rectifier, de les supprimer, de limiter leur traitement, de vous

opposer au traitement et à la portabilité de vos données. Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter : [compliance.cripto@youradn.com](mailto:compliance.cripto@youradn.com).

Pour plus d'informations : <https://www.youradn.com/privacy-policy>

## ARTICLE 10 - SIGNATURE ET DATE

### ABONNEMENT

Cette plainte est formulée par :

- Le client directement
- Un représentant légal/délégué au nom du client (joindre une procuration)

Lieu : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Signature du plaignant :

\_\_\_\_\_

*REMARQUE : Si vous envoyez par e-mail ou par e-mail recommandé, une signature manuscrite n'est pas requise. Le dépôt de la plainte via le compte email personnel du client ou PEC constitue une signature numérique équivalente.*

#### Envoyez le formulaire rempli à :

- Email : [reclami.cripto@youradn.com](mailto:reclami.cripto@youradn.com)
- PEC : [tesora.spa@legalmail.it](mailto:tesora.spa@legalmail.it)

**Vous recevrez la confirmation de réception dans les 2 jours ouvrables avec le numéro de protocole attribué.**