



## SYNTHESE DES SERVICES ET TARIFS

### OCTOBRE 2025

Le présent document dresse une liste synthétique des principaux services proposés par Sumeria, ainsi que les tarifs applicables, au moment de la publication du présent document.

Il est également précisé que :

- certains services font l'objet de limitations d'utilisation notamment afin de prévenir toute utilisation risquée, abusive, frauduleuse et/ou illégale des services précités ;
- les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Toute mise à jour de ces derniers fera l'objet d'une notification aux clients dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, et sera disponible dans l'application Sumeria et publiée sur le site [www.sumeria.eu](http://www.sumeria.eu)

Pour plus d'informations sur les services disponibles, voir l'application Sumeria et le site Internet [www.sumeria.eu](http://www.sumeria.eu)

---

**Lydia Solutions** SAS, capital social : 1 794 192€, siège social : 14 avenue de l'Opéra 75001 Paris, RCS Paris 534 479 589. Etablissement de monnaie électronique habilité à exécuter des services de paiement et supervisé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - Code banque (CIB) : 17598. Pour la fourniture du service d'investissement (trading) : Agent lié de Bitpanda Financial Services GmbH (numéro d'enregistrement : FN 551181 k) enregistré à l'ORIAS sous le numéro 18007465. Pour la fourniture de services d'initiation de paiement et d'information sur les comptes : Agent de TINK AB, établissement de paiement agréé par l'Autorité suédoise de surveillance financière (Finansinspektionen, code banque CIB N° 44059) et immatriculé à l'EBR (European Business Register) sous le numéro 5 568 982 192. Octobre 2025

## Sommaire

<b>EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	<b>3</b>
<b>I. LES PRINCIPAUX SERVICES SUMERIA</b>	
<b>OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE</b>	<b>4</b>
<b>ACCÈS À DISTANCE AU COMPTE</b>	<b>4</b>
<b>MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	<b>5</b>
<b>OFFRES GROUPÉES DE SERVICE</b>	<b>7</b>
<b>IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS</b>	<b>8</b>
<b>II. LES AUTRES SERVICES INCLUS DANS L'OFFRE SUMERIA</b>	
<b>A) LES SERVICES FOURNIS DIRECTEMENT PAR LYDIA SOLUTIONS</b>	
<b>COMPTE COURANT RÉMUNÉRÉ</b>	<b>10</b>
<b>TICKET À GRATTER</b>	<b>10</b>
<b>PARRAINAGE</b>	<b>11</b>
<b>SÉLECTION DE VISUELS POUR TOUT PORTE-CARTE</b>	<b>12</b>
<b>APPEL SÉCURISÉ DEPUIS L'APPLICATION SUMERIA</b>	<b>12</b>
<b>SUPPORT CLIENT</b>	<b>13</b>
<b>B) LES SERVICES FOURNIS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LYDIA SOLUTIONS</b>	
<b>ASSURANCE</b>	<b>14</b>
<b>SERVICES D'INVESTISSEMENT (TRADING)</b>	<b>15</b>
<b>SERVICES DE REMISE (OU CASHBACK AUTOMATIQUE)</b>	<b>16</b>
<b>CONNEXION À UN COMPTE BANCAIRE EXTERNE</b>	<b>16</b>
<b>III. RÉCLAMATION</b>	
<b>DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION</b>	<b>17</b>
<b>TRANSMISSION D'UNE RÉCLAMATION</b>	<b>17</b>
<b>DÉLAIS DE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION</b>	<b>17</b>
<b>IV. RECOURS AU MÉDIATEUR</b>	
<b>SAISINE DU MÉDIATEUR</b>	<b>19</b>

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

*Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.*

Type de services	Prix en euros
Abonnement à des services d'accès au compte à distance (Internet, application mobile, téléphone)	<b>Gratuit</b> (hors frais de télécommunications)
Tenue de compte	<b>Gratuit</b>
Retrait d'espèces à un distributeur automatique	<b>Gratuit</b>
Virement (SEPA occasionnel et permanent)	<b>Gratuit</b>
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
Prélèvement (frais de mise en place d'un prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
Commission d'intervention	<b>Gratuit</b>

## I. LES PRINCIPAUX SERVICES SUMERIA

<b>OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE</b>	
<b>Ouverture et clôture</b>	
Ouverture de compte	<b>Gratuit</b>
Service de changement de domiciliation bancaire	<b>Gratuit</b>
Clôture de compte	<b>Gratuit</b>
<b>Relevés de comptes</b>	
Relevés de compte mensuels dans l'application Sumeria et sur l'espace client en ligne	<b>Gratuit</b>
Relevé annuel des frais	<b>Gratuit</b>
<b>Tenue de compte</b>	
Tenue de compte	<b>Gratuit</b>

<b>ACCÈS À DISTANCE AU COMPTE</b>	
Frais d'utilisation des services d'accès au compte à distance	<b>Gratuit</b> (hors frais de télécommunications)
Consultation et gestion des comptes	<b>Gratuit</b> (hors frais de télécommunication)

<b>MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	
<b>Cartes</b>	
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) – Carte virtuelle<sup>(1)</sup></b>	<b>Gratuit pour les 20 premières cartes / mois (puis 0,50€ par carte virtuelle supplémentaire)</b>
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) – Carte physique</b>	
Carte Basique <i>Sans engagement</i>	<b>Gratuit</b> <i>sous réserve d'une opération de paiement réalisée dans le mois pour la Carte Basique. À défaut, 2€/mois. 1er mois suivant la souscription offert</i>
Carte Standard <i>Avec 3 mois d'engagement</i> <i>Service inclus : rendez-vous téléphonique avec un conseiller</i>	<b>3,90€/mois (ou 39€/an)</b>
Carte Noire <i>Avec 12 mois d'engagement</i> <i>Services inclus : rendez-vous téléphonique avec un conseiller, assurance et assistance, conciergerie</i>	<b>9,90€/mois (ou 99€/an)</b>
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) – Carte supplémentaire</b>	
<i>4 cartes plastiques peuvent être commandées chaque mois maximum</i>	
Carte Basique <sup>(2)</sup>	<b>1 offerte (puis 5€)</b>
Carte Standard <sup>(3)</sup>	<b>1 offerte (puis 7€)</b>
Carte Noire <sup>(3)</sup>	<b>1 offerte (puis 9€)</b>

<sup>1</sup> Nombre de cartes virtuelles non éphémères actives en simultané : 5 pour la Carte Basique, 10 pour la Carte Standard et la Carte Noire.

<sup>2</sup> Limité à 2 cartes plastiques actives en simultané

<sup>3</sup> Limité à 3 cartes plastiques actives en simultané

<b>Paiements par carte Visa</b> dans toutes les devises et partout dans le monde <sup>(4)</sup>	<b>Gratuit</b> (conversion au taux de change réel sans commission de change)
<b>Retraits aux DAB<sup>(5)</sup></b>	
Carte Basique	<b>3 retraits gratuits/mois jusqu'à 250€<sup>(6)</sup></b> , 1,5% de commission au-delà.
Carte Standard	<b>6 retraits gratuits/mois jusqu'à 800€<sup>(6)</sup></b> , 1,5% de commission au-delà.
Carte Noire	<b>6 retraits gratuits/mois jusqu'à 1000€<sup>(6)</sup></b> , 1,5% de commission au-delà.
<b>Virements</b>	
Emission d'un virement (SEPA occasionnel)	<b>Gratuit</b>
Emission d'un virement (SEPA permanent)	<b>Gratuit</b>
Frais de mise en place d'un virement (SEPA permanent)	<b>Gratuit</b>
Réception d'un virement	<b>Gratuit</b>
<b>Prélèvements</b>	
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>

<sup>4</sup> Somme des paiements et retraits au DAB par mois : jusqu'à 2000€ pour la Carte Basique, 6000€ pour la Carte Standard et 25000€ pour la Carte Noire

<sup>5</sup> Somme des retraits au DAB par mois : 2000€ pour la Carte Basique, et 5000€ pour la Carte Standard ou la Carte Noire

<sup>6</sup>Dans la limite de 50 retraits au DAB par mois

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICE

*L'offre Sumeria et l'offre Sumeria+ sont compatibles avec les Cartes Basique, Standard et Noire.*

### Sumeria

Abonnement sans engagement

**Gratuit** dans les limites décrites à l'annexe Tarifs et limites de l'offre Sumeria

### Sumeria+

*L'offre Sumeria+ est compatible avec l'offre Sumeria.*

*Services inclus : Service client dédié, Porte-monnaie de suivi budgétaire, Porte-monnaie de suivi d'objectif à atteindre, Arrondi des paiements carte au profit d'un Porte-monnaie (à l'euro supérieur), Graphiques de suivi des dépenses, Catégorisation précise des dépenses, Widget de consultation des soldes*

Abonnement avec 6 mois d'engagement

**2€/mois pour les 18-25 ans<sup>(7)</sup>**

**4,90€/mois (ou 49€/an)**

**6,90€/mois (ou 69€/an) si couplé avec la Carte Standard**

Abonnement avec 12 mois d'engagement

**12,90€/mois (ou 129€/an) si couplé avec la Carte Noire**

### Lydia

Abonnement sans engagement

**Gratuit, dans les limites décrites à l'annexe Tarifs et limites de l'offre Lydia**

<sup>(7)</sup> Prix réduit à 2€/mois pour Sumeria+ uniquement. Cette réduction ne s'applique pas en cas de couplage de Sumeria+ avec la Carte Standard ou la Carte Noire.

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

### Frais et cotisations

*Si une opération fait dépasser plusieurs limites, seule la limite engendrant les frais les plus élevés s'applique*

### Montant minimum facturé

Commission (hors retrait d'espèces à un distributeur automatique)	<b>0,10€ minimum</b>
Retrait d'espèces à un distributeur automatique	<b>1€ minimum par retrait</b>

### Frais d'incident

Au-delà de 1 prélèvement automatique rejeté par mois	<b>5€ par rejet</b>
Au-delà de 5 paiements par carte refusés par mois	<b>0,90€ par refus</b>

### Autres frais

Commission sur la somme rechargée au-delà de 250 € par mois par cartes externes	<b>2,5%</b>
Commission sur les fonds collectés via le formulaire en ligne de paiement Lydia, par carte bancaire	<b>2,5%</b>
Frais de dossier par transaction sur carte contestée (au-delà de 10 oppositions sur 12 mois)	<b>30€</b>
Frais de dossier par gestion d'impayé sur carte bancaire	<b>20€</b>
Frais de gestion en cas d'utilisation irrégulière des services, en contradiction avec les conditions contractuelles	<b>99€</b>
Frais par saisie-attribution <sup>(8)</sup>	<b>jusqu'à 100€</b>

<sup>8</sup>Dans la limite des soldes disponibles sur tous les comptes détenus par l'utilisateur.

Frais par saisie administrative à tiers détenteur <sup>(8)</sup>	<b>Jusqu'à 10% du montant de la saisie (maximum 100€)</b>
Frais pour compte inactif (sur 12 mois consécutifs au sens de la Loi Eckert) <sup>(8)</sup>	<b>Jusqu'à 30€/an</b>

## **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

Les Clients dont l'identité n'a pas été vérifiée sont soumis aux limites prévues par l'article R. 561-14-1-1 du Code monétaire et financier, ou à tout moment des limites supplémentaires ou plus restrictives pouvant être appliquées par Lydia Solutions.

Des limites de sécurité et de conformité peuvent également être appliquées afin de prévenir une utilisation risquée, abusive, frauduleuse et/ou illégale des services de Lydia Solutions.

---

<sup>8</sup>Dans la limite des soldes disponibles sur tous les comptes détenus par l'utilisateur.

## II. LES AUTRES SERVICES INCLUS DANS L'OFFRE SUMERIA

### A) LES SERVICES FOURNIS DIRECTEMENT PAR LYDIA SOLUTIONS

#### COMPTE COURANT RÉMUNÉRÉ

##### Description du service

Ce service est gratuit et permet de rémunérer automatiquement le solde créditeur du compte Sumeria d'un utilisateur à hauteur de 2% (boosté 4% les premiers mois)\*.

Cette rémunération est calculée à compter du premier paiement avec sa carte Sumeria au cours des trois derniers mois, et sous réserve que l'utilisateur réalise pour un mois calendaire donné au moins 10 paiements éligibles avec sa carte Sumeria.

\*Offre réservée aux résidents fiscaux français ou belges, et soumis à des conditions d'éligibilité. Taux nominal boosté à 4% les 3 premiers mois, puis 2% (taux susceptible d'évoluer). La rémunération est plafonnée à 100.000€ pour un utilisateur qui a souscrit la Carte Noire, ou 5 000€ pour les autres utilisateurs titulaires d'une carte Sumeria.

##### Plus de détails sur ce service

Voir le [règlement de l'offre promotionnelle "Compte courant rémunéré"](#)

#### PARRAINAGE

##### Description du service

Ce service est gratuit et permet à un utilisateur - en qualité de "parrain" - d'inviter ses proches\*, au moyen d'un lien ou d'un code de parrainage, à utiliser l'application Sumeria.

Après avoir accepté et sous conditions d'éligibilité, le proche - en qualité de "filleul" - devra réaliser un certain nombre d'actions sur une période donnée pour permettre à son parrain de percevoir une prime\*\*. Lorsque le règlement de parrainage le prévoit et que les conditions sont remplies, le proche pourra également prétendre au versement d'une prime.

*\*Chaque invitation est assortie d'un délai de 7 jours calendaires. Le "parrain" et le "filleul" sont soumis à des conditions d'éligibilité pour que la participation puisse être validée (ex. invitation valable pendant une durée de 7 jours, pour le "filleul" : absence de souscription à une offre éligible dans les 3 mois précédant le parrainage, etc.).*

*\*\*Le montant maximum de toutes les primes perçues est de 3000€.*

### **Plus de détails sur ce service**

Voir le règlement de parrainage accessible depuis l'application Sumeria.

## **SÉLECTION DE VISUELS POUR TOUT PORTE-CARTE**

### **Description du service**

Ce service permet à tout utilisateur de l'application Sumeria de personnaliser tout porte-carte avec le visuel de son choix.

Au sein du catalogue disponible depuis l'application Sumeria, on y retrouve notamment les visuels suivants :

- les visuels créés par Lydia Solutions ;
- les visuels résultant de la collaboration avec Frank Pellegrino\* ;
- les visuels résultant de la collaboration avec Louis Gabriel Noutchi\* ; ou encore
- les visuels résultant de la collaboration avec FC Versailles\*.

*\*Visuels payants et susceptibles d'évoluer.*

### **Plus de détails sur ce service**

L'utilisation des visuels est soumise à des conditions d'utilisation disponibles dans l'application Sumeria.

## APPEL SÉCURISÉ DEPUIS L'APPLICATION SUMERIA

### Description du service

Ce service est un moyen efficace de lutter contre la fraude aux faux conseillers. En effet, il permet à tout utilisateur de l'application Sumeria de pouvoir être appelé par un conseiller Sumeria, depuis l'application Sumeria, en toute sécurité.

L'utilisateur s'assure de la légitimité de l'appelant via l'un des deux moyens suivants :

- Notification push de l'application Sumeria\* ;
- Message dans la messagerie de l'application Sumeria.

*\*L'utilisateur doit avoir préalablement activé les notifications de l'application Sumeria dans son terminal. Il lui revient également de vérifier que la notification reçue provient bien de l'application Sumeria.*

### Plus de détails sur ce service

Voir le [manuel d'utilisation](#).

## SUPPORT CLIENT

### Description du service

Ce service est gratuit\* et permet à tout utilisateur de l'application Sumeria de bénéficier d'un service client humain.

A ce titre, chaque utilisateur peut à tout moment obtenir l'assistance du service client selon l'un des canaux de communications suivants :

- **Messagerie sécurisée 7j/7** : depuis l'application Sumeria, l'utilisateur peut écrire à un conseiller Sumeria en toute sécurité et rester informé. En cas d'urgence, un chat instantané\*\* est également disponible, y compris le week-end, depuis l'application Sumeria ou depuis le site Internet Sumeria (même si l'utilisateur n'est pas connecté à son espace client).
- **Rendez-vous téléphonique** : ce service est disponible pour les utilisateurs titulaires d'une Carte Standard ou Carte Noire. Ils peuvent ainsi planifier un rendez-vous téléphonique, en semaine, de 9h30 à 18h30 (heure de Paris).
- **Sumeria Café** : ce lieu concept est unique en France, situé au 171 Faubourg Saint-Antoine, 75011 Paris et ouvert du mardi au samedi inclus de

8h30 à 18h30\*\*\*. Il est possible de s'y rendre sans être utilisateur de l'application Sumeria pour obtenir des renseignements auprès d'un conseiller et/ou profiter d'une boisson chaude.

Chaque utilisateur peut également prendre un rendez-vous avec un conseiller depuis l'application Sumeria. Pour toute commande d'une boisson chaude payée avec une carte Sumeria, l'utilisateur se verra offrir une seconde boisson (la moins chère des deux).

Des informations complémentaires sont également disponibles à tout moment dans le [manuel d'utilisation](#), et ce afin de permettre à chaque utilisateur d'être autonome dans la découverte du fonctionnement des services disponibles dans l'application Sumeria.

*\*Hors coûts de télécommunications et transport (selon le canal de communication choisi).*

*\*\*L'assistance virtuelle fait également appel à l'intelligence artificielle. Si cette dernière ne permet pas de répondre aux besoins de l'utilisateur, il lui sera proposé de transférer sa demande à un conseiller Sumeria.*

*\*\*\*Les conseillers sont disponibles à partir de 10h.*

## **B) LES SERVICES FOURNIS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LYDIA SOLUTIONS**

### **ASSURANCE**

#### **Description du partenariat**

Ce service est proposé aux utilisateurs de l'application Sumeria dans le cadre d'un partenariat entre Lydia Solutions et les sociétés d'assurances Qover, Cover-More et Zurich Insurance.

#### **Description du service**

Ce service est disponible 24h/24 et 7j/7 par téléphone pour l'ensemble des utilisateurs qui ont souscrit la Carte Noire (dès le premier jour de la souscription). Il permet de couvrir l'ensemble des achats réalisés avec la Carte Noire, et assurer une protection aux utilisateurs précités et leurs proches\*.

Ce service permet notamment de couvrir :

- l'utilisation frauduleuse de la Carte Noire,
- les voyages des utilisateurs en France et à l'étranger (dès la première nuitée réservée et payée)\*\*,
- les achats en ligne auprès des e-commerçants basés aux Etats-Unis et au Canada.

\*Sous réserve d'éligibilité, des plafonds et exclusions de garanties. Pour en savoir plus, voir les [conditions générales d'assurances](#).

\*\*Le voyage doit être réglé au minimum de 50% avec la Carte Noire, étant précisé que seule la part réglée avec ce moyen de paiement sera prise en compte dans le calcul de la couverture d'assurance.

## Plus de détails sur ce service

Voir le [manuel](#).

# SERVICES D'INVESTISSEMENT (TRADING)

## Description du partenariat

Ce service est proposé aux utilisateurs de l'application Sumeria dans le cadre d'un partenariat entre Lydia Solutions (qui agent en qualité d'agent lié) et Bitpanda Financial Services GmbH (prestataire de services d'investissement).

## Description du service

Ce service est intégré à l'offre Sumeria et permet notamment aux utilisateurs :

- d'investir dans des dérivés d'actions et d'ETF ("Exchange Traded Funds")\* ou encore dans des métaux précieux ; et
- d'avoir un droit indirect, virtuel et proportionnel aux distributions de dividendes ou de fonds correspondants. Ces dividendes virtuels sont automatiquement et directement versés sur leur compte Sumeria.

Ce service permet également de programmer des plans d'investissements afin de permettre à chaque utilisateur d'automatiser des versements réguliers dans l'actif de son choix\*\*.

\*Les dérivés d'actions et ETFs consistent en des contrats financiers qui répliquent une action ou un ETF sous-jacent ; ils ne sont ni négociables en bourse ni sur d'autres plateformes de trading mais peuvent être revendus à tout moment à Bitpanda selon les [conditions générales](#). Plus d'informations sur les dérivés d'actions, les ETFs et les cryptomonnaies, leur émetteur et leurs risques dans le [Prospectus](#) sur [Bitpanda.com](#).

*\*\*Sous réserve d'un solde positif du compte Sumeria. Le plan d'investissement programmé n'est ni un compte de dépôt ni un produit assuré. La valeur de l'investissement peut fluctuer à la hausse comme à la baisse, et les investisseurs peuvent ne pas récupérer l'intégralité de leur mise. Plus d'informations dans le [manuel](#).*

### **Avertissement**

Les informations fournies sur cette page ont un caractère purement informatif et ne constituent en aucun cas un conseil, une recommandation ou une sollicitation à conclure une transaction.

Il est également rappelé que tout investissement comporte des risques de perte partielle ou totale en capital.

### **Plus de détails sur ce service**

Voir les [conditions générales de vente des offres Sumeria](#) et les [conditions contractuelles de Bitpanda](#).

## **SERVICES DE REMISE AUTOMATIQUE (OU CASHBACK)**

### **Description du partenariat**

Ce service est proposé aux utilisateurs de l'application Sumeria dans le cadre d'un partenariat entre Lydia Solutions et Paylead.

### **Description du service**

Ce service est intégré à l'offre Sumeria et permet notamment aux utilisateurs d'obtenir le remboursement d'une partie du montant de tout achat éligible effectué avec leur carte Sumeria dans un réseau de commerçants partenaires, étant précisé que ce remboursement est réalisé sur leur compte Sumeria.

### **Plus de détails sur ce service**

Voir les [conditions générales de vente des offres Sumeria](#).

## **CONNEXION À UN COMPTE BANCAIRE EXTERNE**

### **Description du partenariat**

Ce service est proposé aux utilisateurs de l'application Sumeria dans le cadre d'un partenariat entre Tink et Lydia Solutions (qui agit en qualité d'agent de services de paiement).

### Description du service

Ce service permet aux utilisateurs de l'application Sumeria d'avoir une gestion centralisée de tous ses comptes bancaires.

Ce service permet notamment d'effectuer les opérations suivantes :

- envoyer de l'argent vers un autre compte bancaire ;
- faire des virements d'un compte bancaire externe vers le compte Sumeria ;
- consulter le solde de son compte externe dans l'application, aux côtés de tous ses autres comptes ;
- consulter tous ses paiements dans un seul historique ; et
- disposer d'alertes pertinentes pour avoir rapidement un aperçu sur l'état de l'ensemble de ses comptes

### Plus de détails sur ce service

Voir le [manuel d'utilisation](#)

## III. RÉCLAMATION

### DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers un professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

### TRANSMISSION D'UNE RÉCLAMATION

Tout utilisateur de l'application Sumeria peut porter une réclamation concernant le fonctionnement du compte Sumeria, ou à l'utilisation des services mis à sa disposition.

Dans ce cas, il peut contacter le service de traitement des réclamations via l'un des canaux suivants :

- par email : [contact@sumeria.eu](mailto:contact@sumeria.eu)  
par courrier à l'adresse suivante : Lydia Solutions, Service réclamation, TSA 6030975036 Paris Cedex 1

## DÉLAIS DE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

L'équipe chargée du traitement des réclamations s'efforce de trouver une solution dans les plus brefs délais.

Lydia Solutions s'engage à :

- accuser réception de la réclamation sous dix (10) jours ouvrables ; et
- apporter à l'utilisateur une réponse sous deux (2) mois, sauf cas exceptionnels.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze (15) jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de Lydia Solutions, Lydia Solutions s'engage à envoyer à l'utilisateur une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle il recevra une réponse définitive.

En tout état de cause, une réponse définitive sera communiquée à l'utilisateur au plus tard sous trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

## IV. RECOURS AU MÉDIATEUR

### SAISINE DU MÉDIATEUR

En dernier recours, tout utilisateur peut saisir le Médiateur de l'AFEPAME, à condition :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par le conseiller Lydia Solutions et par le service réclamations de Lydia Solutions,
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de deux (2) mois, ou de trente-cinq (35) jours ouvrables pour une réclamation portant sur un des services en ligne.

Le Médiateur auprès de l'AFEPAME peut être saisi :

- par email à l'adresse : [contact@mediateur-consommation-afepame.fr](mailto:contact@mediateur-consommation-afepame.fr) ;
- par courrier à l'adresse : Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : c/o WEBHELP – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray

Le site du Médiateur auprès de l'AFEPAME est accessible par le lien suivant  
<https://mediateur-consommation-afepame.fr>

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet (lorsque ce service est disponible) :  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>