

Gestion des réclamations

Vos interlocuteurs

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter :

Le secrétariat en vous présentant à notre agence (adresse : 04 avenue de Bruxelles 14000 CAEN) ou par mail ae.fd.nord@gmail.com ou courrier postal.

Informations nécessaires

Pour un traitement de votre réclamation dans les meilleures conditions, veuillez à préciser les informations suivantes dans votre mail ou courrier :

- Vos coordonnées, votre état civil, et la nature exacte de votre réclamation.

Nous vous conseillons de conserver une copie de vos demandes et des réponses qui vous seront faites.

Traitement de votre réclamation

Nous prendrons rendez-vous avec vous dans les meilleurs délais afin d'examiner votre demande et, si cela est possible, d'y répondre favorablement ou tout au moins de porter à votre connaissance toutes les informations visant à vous éclairer. En cas de désaccord, nous procéderons à l'envoi, par mail ou courrier postal, de la notification à votre demande.

Médiation

En cas de litige et sans accord entre les deux parties, vous pourrez saisir gratuitement comme il est prévu dans nos contrats, le médiateur de la consommation Société La Médiation Professionnelle (adresse : 24 rue Albert de Mun 33000 BRODEAUX France) via le site internet www.mediateur-consommation-smp.fr ou par mail saisine@mediateur-consommation-smp.fr, dans un délai d'un an maximum après la réclamation. En cas de nouveau désaccord entre les partis, le litige sera porté devant la juridiction territoriale compétente du lieu de votre résidence.