

Comment sont traitées les réclamations ?

Réclamation orale à l'agence

Les réclamations orales font l'objet, autant que possible, d'une tentative de résolution immédiate.

Pour cela, une prise de notes est effectuée et si une solution est trouvée, cette résolution est actée et signée contradictoirement et notifiée dans le carnet de réclamations.

Si la réclamation ne peut être résolue immédiatement, ou si elle ne peut être résolue, un rendez-vous est fixé dans un délai de 14 jours calendaires maximum.

Lors de ce rendez-vous, la situation sera exposée, discutée et une tentative de solution recherchée.

Si une solution est trouvée, elle sera actée et signée contradictoirement et notifiée dans le carnet de réclamations.

Réclamation écrite

Les réclamations peuvent être formulées de façon écrite. Dans ce cas précis, seules les réclamations exposées via le formulaire disponible en ligne, seront traitées.

Un accusé de réception sera adressé sous 2 jours calendaires et une réponse sera apportée par voie électronique sous 7 jours calendaires et si cette réponse vaut accord, la réclamation sera close et notifiée dans le carnet de réclamations.

Si la transaction écrite est incompatible avec la recherche d'une solution, la réclamation fera l'objet d'un rendez-vous physique, fixé dans un délai de 14 jours calendaires.

Lors de ce rendez-vous, la situation sera exposée, discutée et une tentative de solution recherchée.

Si une solution est trouvée, elle sera actée et signée contradictoirement et notifiée dans le carnet de réclamations.

En cas de désaccord

Si aucun accord n'était trouvé, le requérant pourra faire appel au médiateur de la consommation mentionné dans son contrat, à l'exclusion de tout autre médiateur. Si le recours au médiateur n'aboutit pas à la résolution du problème, le Tribunal compétent pourra être saisi.