



MODALITES DES TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS

Les réclamations sont à transmettre :

- Par téléphone au 01.42.50.80.79
- Par mail à cfam.rivegauche@gmail.com

Réception d'une réclamation :

- Lorsque nous recevons une réclamation par téléphone, nous demandons au réclamant de nous la transmettre par mail et nous lui indiquons oralement la procédure tout en répondant à ses questions d'ordre administratif.
- Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier « RECLAMATION » afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom motifs, etc...)

Accuser réception de la réclamation :

Nous accusons réception sous 24h maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone.

Répondre à la réclamation :

Nous traitons la réclamation sous 7 jours. En fonction de celle-ci, des pièces complémentaires ou des justificatifs pourront être demandés. Dans tous les cas, nous proposons notre réponse au réclamant en tenant compte les conditions stipulées dans le contrat.

Actions correctives :

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, seront déterminées et mises en œuvre des actions correctives.