Dispositif de traitement des réclamations et de médiation

Réclamations

Le réclamant est invité à formaliser son mécontentement au moyen d'une réclamation écrite s'il ne peut lui être donnée immédiatemment entière satisfaction.

La personne en charge du traitement des réclamations au sein du cabinet **CLARTE CONSEILS** est :
SCHROEDER Jean-David
Adresse : **28 Rue du 1er Cusirassiers 68000 COLMAR**
Mail : **jean-david.schroeder@nousassurons.com**

Le cabinet accuse réception de la réclamation au plus tard sous dix jours (10 jours), excepté si le professionnel répond par écrit à la réclamation dans le délai susmentionné.

Ce traitement ne peut excéder les deux mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement.

Au cas où votre insatisfaction demeurait à l’issue de la réponse apportée à la réclamation, vous disposez de la possibilité de saisir gratuitement un médiateur indépendant.

Médiation

Le médiateur est compétent pour intervenir sur tout litige n’ayant pu être réglé dans le cadre d’une réclamation préalable, directement introduite auprès de nos services.

Le médiateur peut être saisi à l’issue d’un délai de deux mois à compter de l’envoi initial de la première réclamation écrite.

La médiation de l'assurance, soit en ligne : le.mediateur@mediation-assurance.org soit par courrier à La Médiation de l'Assurance - PSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.