

Procédure de réclamation

Définition :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation

SOGEP & ADP attache une grande importance à la satisfaction de ses apprenants et ses partenaires en favorisant le contact direct.

Vous pouvez nous adresser votre réclamation en stipulant les informations suivantes :

- Nom et prénom de l'interlocuteur qui émet la réclamation
- Nom et prénom de la personne concerné par la réclamation
- Objet précis de la réclamation
- Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)

Nous restons en permanence à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 18h :

Par téléphone : **06.28.73.70.45**

Par mail à : **contact@sogepetadp.com**

Traitement des réclamations :

À réception de votre réclamation, **SOGEP & ADP** reviendra vers vous et vous tiendra informé des actions entreprises si elles s'avèrent nécessaires.

Appel à la médiation :

Si la réponse apportée ne vous paraît pas répondre à votre demande écrite, vous pouvez saisir un médiateur du **Centre de Médiation et d'Arbitrage de Nîmes** ;

Adresse : 5 Rue de la République, 30000 Nîmes

Téléphone : 04 66 04 03 50

Email : contact@cma-nimes.com

Site web : cma-nimes.com

Votre demande devra obligatoirement comprendre un exposé des motifs de désaccord avec la réponse qui vous a été préalablement faite, ainsi que les références des dossiers cités dans les courriers de réponse envoyés par **SOGEP & ADP** ou, à défaut, les copies desdits courriers.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, le médiateur étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un client/usager reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées.