

Réclamation Traitement de la demande

Définition d'une Réclamation Client :

La réclamation est l'expression d'une insatisfaction envers notre entreprise, expression orale ou écrite d'un mécontentement, justifié ou non, et née dans le cadre de la fourniture de service rendu par un professionnel. Ne sont pas considérées comme des réclamations, une simple demande de service, de prestation, d'information, de clarification, ou d'avis...

1 – Pour un renseignement concernant votre accompagnement

- Adressez-vous dans un premier temps à votre interlocuteur habituel.
- Vous trouverez ses coordonnées sur les courriels qui vont ont été adressés.

2 – La réponse apportée ne vous satisfait pas ?

Adressez votre demande par courrier ou par courriel à :

- Compétences et Conseils orange.fr
63 avenue de Gouvieux
60260 Lamorlaye
- Courriel : competences.conseils@orange.fr

Téléphone : 06.52.20 .26.11

3 – La réponse ne vous satisfait toujours pas ?

Vous pouvez saisir un Médiateur de la consommation.

Consultez la liste des médiateurs : [ici](#)

+ d'infos sur vos droits et obligations : [le médiateur de la consommation](#)

Comment traitons-nous votre réclamation et dans quels délais ?

1. Accusé de réception de votre demande

Par courriel ou par courrier (de préférence lettre en recommandé avec AR), nous accusons réception de votre réclamation dans un délai de **2 jours ouvrés maximum** par courrier ou par courriel.

2. Étude et traitement de votre demande

- Dans l'hypothèse où la réponse ne pourrait être fournie immédiatement, nous nous engageons à vous répondre dans un délai **maximum de 15 jours**.
- Dans le cas contraire, un courrier en AR vous sera adressé pour vous préciser le délai sous lequel une réponse pourra vous être produite.

3. Résolution et communication de la décision

- Un courrier ou un courriel vous sera adressé pour vous informer que l'action ou la résolution de votre demande a été mise en œuvre.