

RÉCLAMATION

Par DWD Conseil – avril 2021

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est 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.

2. Comment nous transmettre votre réclamation ?

2.1. **Adressez-vous dans un premier temps à votre consultante**, soit en face à face, soit par téléphone, vous trouverez ses coordonnées sur le site dwdconseil.fr ou sur les courriels qui vont ont été adressés.

Nous mettrons tout en œuvre pour comprendre votre mécontentement et y répondre.

2.2. Si la réponse apportée par votre consultante ne vous satisfait pas ?

Vous pouvez envoyer votre demande par courriel ou par courrier à l'adresse suivante :

Delannoy-Wattel Delphine / DWD Conseil
23 rue Henri Béthouart
62180 Airon-Saint-Vaast

2.3. Si la réponse ne vous satisfait toujours pas ?

Vous avez la possibilité de saisir un Médiateur de la consommation.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Liste des médiateurs accessible sur ce lien : [Liste des médiateurs de la consommation | économie.gouv.fr](http://Liste_des_médiateurs_de_la_consommation|economie.gouv.fr)

3. Comment allons-nous traiter votre réclamation et dans quels délais ?

- 3.1. Si nous recevons votre réclamation par courriel ou par courrier, nous nous engageons à **accuser réception** de votre réclamation dans **un délai de 2 jours ouvrés maximum**.
- 3.2. Si la réponse ne peut être fournie immédiatement, nous nous engageons à vous répondre dans **un délai de 15 jours ouvrés maximum**.
- 3.3. Si ce délai ne peut être respecté, DWD Conseil vous enverra un courrier (en recommandé avec AR) pour **vous préciser le délai sous lequel la réponse pourra être donnée**.

La totalité des réclamations ainsi que les réponses apportées sont archivées par DWD Conseil et seront utilisées dans le cadre de la mise en place de mesures d'amélioration.