

Procédure de traitement des Réclamations

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, accompagnée d'une demande d'action réparatrice ou corrective de la part de la structure.

En premier niveau de traitement, vous pouvez adresser une demande par mail à notre organisme : contact@planningfamilial31.fr

Si après ce premier niveau de traitement, vous n'avez pu obtenir une réponse satisfaisante, vous pouvez, en dehors de toute procédure contentieuse, nous faire part de votre insatisfaction en remplissant et en envoyant le formulaire de réclamation en ligne, ci-après :

<https://framaforms.org/formulaire-de-reclamation-1759159114>

Délais de réponse de l'organisme

À réception de votre réclamation, le Planning Familial 31 revient vers vous dans un délai de 10 jours ouvrés et vous tient informé.e des actions complémentaires qui pourraient justifier le dépassement de ce délai.

Délais de réponse du réclamant

Un délai de 10 jours ouvrés est fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant. Si, dans ce délai, le ou la client.e ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise. La réclamation est alors clôturée. S'il fait part de son mécontentement dans le délai imparti, c'est à l'entreprise de le prendre en compte et de revoir ses actions correctives.