

Nous veillons à la satisfaction de nos clients et nous prenons en considération toutes les remarques et réclamations qui nous sont adressées. Notre objectif est de vous apporter le meilleur service possible et de respecter nos engagements de qualité, c'est pourquoi nous mettons en place une procédure de traitement de vos demandes.



## QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement d'un client envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit d'assurance ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

## SAISIR LE SERVICE « RÉCLAMATION »

### QUAND ?

En cas de difficulté ou de désaccord avec WEEDO IT, après avoir contacté le Service Relations Clients et si la réponse apportée ne vous satisfait pas (ou en l'absence de réponse), vous pourrez adresser une réclamation écrite au Service « Réclamation ».

### COMMENT ?

Si vous souhaitez formuler une réclamation, votre interlocuteur habituel est à votre disposition en cas de difficulté.

Contactez-le au numéro de téléphone qui est inscrit sur le courrier ou l'email que vous avez reçu.

En cas d'insatisfaction, vous pouvez vous adresser à :  
WEEDOIT – Service des Réclamations  
92/98 Boulevard Victor Hugo BP73  
92110 CLICHY

Ou par email à [reclamation@weedoit.fr](mailto:reclamation@weedoit.fr)

## QUEL EST LE DELAI DE REPONSE DU SERVICE « RECLAMATION » ?

A compter de la date d'envoi de votre réclamation, les délais de traitement ne pourront excéder :

- 10 jours ouvrables pour accuser réception de votre demande,
- 2 mois pour vous apporter une réponse.

## QUE PEUT FAIRE LE CLIENT S'IL N'EST TOUJOURS PAS SATISFAIT ?

Deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, vous avez la possibilité de vous adresser au Médiateur de l'assurance (Pôle CSCA) en effectuant une demande par écrit aux coordonnées suivantes : <https://www.mediation-assurance.org/>

La Médiation de l'Assurance – Pôle Planète CSCA TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

Ces différentes procédures de réclamation sont des procédures amiables, gratuites et ne vous privent pas de votre droit de présenter votre dossier aux services judiciaires compétents suivant votre cas.

WEEDOIT est assujettie au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) : 4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09