

LES RECLAMATIONS

Le client a la possibilité de déposer une réclamation :

- auprès de son antenne (réclamation verbale) ;
- ou en adressant un mail à l'adresse suivante : qualite@proxim-services.re ;
- ou directement sur le site internet : www.proxim-services-reunion.org en complétant le formulaire de contact ;
- ou en adressant un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur de Proxim'Services (ProReSap)

45 avenue Georges Brassens - Résidence Hélida, 97490 Sainte-Clotilde

Proxim'Services (ProReSap) a mis en place une procédure de gestion des réclamations.

Celle-ci permet une prise en charge de toutes les réclamations.

Ces réclamations sont répertoriées et suivies par la Cellule Qualité qui s'assure qu'une réponse ou une proposition soit faite au client.

En cas de défaut d'accord amiable sur un litige de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de prestation (C. conso., art. L611-1), le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS

En cas de défaut d'accord amiable sur l'exécution et les conséquences du contrat, portant sur le respect des droits de la personne accueillie en ESSMS, il a la possibilité de faire appel à une « personne qualifiée » faisant partie d'une liste disponible auprès du Conseil Départemental et en l'absence, il a la possibilité d'écrire à la Présidence du Conseil Départemental ou au Préfet.