

**CER PASTEUR**

11, avenue Pasteur 93140 BONDY – 01.48.47.03.47 - [cerbondy@free.fr](mailto:cerbondy@free.fr)

Siret : 535 053 318 00015 – APE : 8553Z - RCS : BOBIGNY

Agrément : E 22 093 0001 0 – TVA : FR 86535053318

N° d'Activité Professionnelle (NDA) : 11930641093

7.4-V2

## **PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**

### **1. LE RÉFÉRENT RELATION CLIENTÈLE**

Adressez-vous en priorité au responsable du CER PASTEUR, MOUSTAPHA BEN YAHIA par téléphone 01.48.47.03.47 ou mail [cerbondy@free.fr](mailto:cerbondy@free.fr) ou au bureau, qui va : Identifier et enregistrer votre réclamation

- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.

Le CER PASTEUR renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### **2. LE MÉDIATEUR**

À défaut d'accord amiable avec MOUSTAPHA BEN YAHIA contacter le médiateur dont relève le CER PASTEUR.

### **3. LE TRIBUNAL**

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec MOUSTAPHA BEN YAHIA ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.