

Procédure de gestion des réclamations

Version : 09/2025

Sommaire

Procédure de gestion des réclamations	1
1. Définition d'une réclamation	2
2. Canaux de réception des réclamations	2
3. Délai de traitement des réclamations.....	2
4. Analyse et résolution.....	2
5. Recours en cas de désaccord.....	2
6. Archivage et suivi des réclamations	2

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un client envers Eleutheria Conseil.
Une demande d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

2. Canaux de réception des réclamations

Le client peut soumettre une réclamation par les moyens suivants :

- **Courrier postal** : 13 rue de l'union foncière – 51100 REIMS
- **Courriel** : contact@eleutheriaconseil.fr
- **Téléphone** : 06 68 13 80 78

Un accusé de réception est envoyé au client dans un délai maximum de **10 jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation.

3. Délai de traitement des réclamations

- **Réponse définitive sous 2 mois maximum** après réception de la réclamation.
- Si une réponse ne peut être donnée sous ce délai, le client est informé des raisons du retard et d'une nouvelle échéance.

4. Analyse et résolution

- Recueil et analyse des faits exposés par le client.
- Si nécessaire, échange avec le client pour clarifier la demande.
- Recherche de solutions conformes aux obligations réglementaires et contractuelles.
- Communication de la réponse au client avec une motivation précise et transparente.

5. Recours en cas de désaccord

Si la réponse apportée ne satisfait pas le client, il peut saisir le **médiateur de l'AMF** :

- **Adresse postale** : Autorité des marchés financiers – Médiateur de l'AMF, 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02.
- **Formulaire en ligne** : <https://www.amf-france.org>

6. Archivage et suivi des réclamations

- Enregistrement des réclamations dans un registre dédié avec leur traitement.
- Analyse périodique des réclamations pour identifier d'éventuels axes d'amélioration.