

**Cegema a pour priorité de vous offrir la meilleure qualité de service possible.**

**Aussi, en cas d'incompréhension ou de désaccord sur l'une de nos prestations, nous nous engageons à :**

- **Etre toujours disponible et à votre écoute**
- **Vous conseiller et simplifier vos démarches**
- **Vous informer en toute transparence**
- **Vous répondre dans les meilleurs délais (dans la limite de 2 mois maximum)**

**Pour nous faire part de votre demande, plusieurs possibilités s'offrent à vous :**

## **Comment Déposer une Réclamation ?**

### **Votre premier contact : Votre Interlocuteur Habituel**

En cas de réclamation concernant votre contrat, dans un premier temps, vous êtes invités à prendre contact avec votre interlocuteur habituel (Assureur Conseil ou Service Client Cegema) : il est le mieux placé pour vous écouter et mettra tout en œuvre pour répondre à votre attente. Il étudiera avec vous la situation, vous accompagnera et vous apportera les explications dont vous avez besoin.

**Par un simple Appel Téléphonique auprès de notre Service Accueil au +33 (0)4 92 02 08 50 du lundi au vendredi sans interruption de 9h à 18h (17h le vendredi) – service gratuit de rappel pendant les horaires d'ouverture**

### **Votre deuxième contact : Le Service Réclamations**

Si un désaccord persiste, vous pouvez intervenir auprès de notre Service Réclamations à l'adresse suivante : [servicereclamations@cegema.com](mailto:servicereclamations@cegema.com)

**Ou par courrier à CEGEMA, Service Réclamations, 679 avenue du Docteur Julien Lefebvre BP 189, 06272 Villeneuve-Loubet**

### **En dernier recours : Le Médiateur**

Vous avez la possibilité de saisir un Médiateur qui examinera en toute impartialité votre demande. Le Médiateur intervient uniquement après que toutes les voies auprès des différents services ont été épuisées.

**Ses coordonnées vous seront systématiquement indiquées par votre Service Réclamations, en cas de refus partiel ou total de faire droit à votre réclamation**