

Modalités de réclamation

Etape 1 : prise de rendez-vous

Prendre rendez-vous avec Djamila par un des moyens suivants :

SMS : 06 83 77 58 03

Tél. mobile : 06 83 77 58 03

Tél. fixe : 09 61 33 35 34

Mail : djamila.kellal.fr

Etape 2 : entretien

Nous prendrons votre réclamation au sérieux en :

- Recueillant vos griefs avec bienveillance,
- Reformulant votre demande avec des termes clairs pour être certain que nous nous comprenons bien,
- Proposant une action corrective,
- Fixant une échéance de réalisation de cette action,
- En agissant concrètement et dans les meilleurs délais,
- En vous informant autant que de besoins