



## Informations concernant une réclamation

HERACLES est engagé dans une démarche de qualité et de satisfaction de ses clients.

Dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services.

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.

Nous vous invitons donc à renseigner le formulaire en page suivante et à le renvoyer par :

- Messagerie : [heraclesfac@orange.fr](mailto:heraclesfac@orange.fr)
- Voie postale : 146 Impasse Pellecuer 30900 Nîmes

### Gratuité :

Le traitement des réclamations est gratuit. Vous supportez toutefois vos propres frais, notamment postaux, téléphoniques, de déplacement, ou d'honoraires de conseil ou autre tiers auquel vous auriez demandé assistance.

### Rapidité et respect des délais de traitement :

Nous accusons réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception par nos services.

De même, le traitement de la réclamation n'excèdera pas un délai de 2 mois à compter de la date de réception de votre réclamation par nos services, sauf survenance de circonstances particulières.

### Transparence :

HERACLES vous communiquera toute information relative au déroulement du traitement de la réclamation, dont vous pourriez faire la demande. Par ailleurs, nous vous tiendrons informés de toutes circonstances particulières ayant un effet sur les délais de traitement annoncés.

### Efficacité et objectivité :

Nous avons mis en place une organisation permettant d'assurer un traitement efficace des réclamations et d'apporter une réponse justifiée à chacune.

