



PROCEDURE RECLAMATIONS

Objet : Les bénéficiaires de prestations réalisées au CIBC Aveyron peuvent adresser une réclamation s'ils ne sont pas satisfaits de la prestation.

La procédure à suivre est présentée dans le présent document.

1. Sollicitation écrite au référent Qualité du CIBC Aveyron

Vous sollicitez par écrit pour lui faire part de votre mécontentement ou différend **prioritairement** à l'aide du formulaire de réclamation disponible à l'accueil du CIBC Aveyron :

- **Par courrier postal** adressé au site sur lequel vous avez été reçu ou au référent Qualité du CIBC Aveyron (CIBC Aveyron 41-43 rue Béteille 12000 RODEZ)
- **Par courrier remis en mains propres** à n'importe quelle personne du site sur lequel vous avez été reçu. Votre réclamation parviendra alors au référent Qualité du CIBC Aveyron.
- **Par mail au référent Qualité du CIBC Aveyron** à l'adresse : contact@cibc12.fr

2. Accusé de réception et réponse

Vous recevez un accusé de réception dans les 3 jours ouvrés qui suivent la date de dépôt de votre réclamation et une réponse dans un délai maximum de 45 jours suivant le dépôt de votre réclamation. Vous recevrez une réponse de la part du référent Qualité du CIBC Aveyron ou bien du consultant du site sur lequel vous aviez été accueilli.

Sollicitation du médiateur

Si votre différent persiste et que la réponse apportée par le référent qualité ne vous satisfait pas, vous pourrez alors solliciter le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre association a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT (MED CONSO DEV)

Adresse mail : contact-admin@medconsodev.eu

Téléphone : 04 77 42 10 58 (du lundi au jeudi de 9h à 12h)

Site internet : www.medconsodev.eu

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

Immeuble L'Horizon – Esplanade de France

3 rue J. Constant Milleret – 42000 SAINT-ETIENNE

CIBC Antenne Decazeville

Zone industrielle du centre – Avenue du 10 Août
12300 DECAZEVILLE
Tél. 05 65 63 36 62 ou 06 48 58 31 55
contact@cibc12.fr

CIBC Antenne Millau

Maison des Entreprises – 4 rue des Mégisseries
12100 MILLAU
Tél. 05 65 87 33 73 ou 07 89 56 53 63
contact@cibc12.fr

CIBC Antenne Villefranche de Rouergue

Intéractis – Chemin de treize pierres
12200 VILLEFRANCHE DE ROUERQUE
Tél. 05 65 45 44 32 ou 06 70 65 73 53
contact@cibc12.fr





FORMULAIRE DE RECLAMATION

Document à adresser au référent Qualité du CIBC Aveyron par mail à contact@cibc12.fr
ou par courrier au CIBC Aveyron 41-43 rue Béteille 12000 RODEZ
ou à remettre en main propre

Date :	Date de réponse : (Cadre réservé au CIBC Aveyron)
Nom :	Prénom :
Date de naissance :	Site : ☐ Decazeville ☐ Millau ☐ Rodez ☐ Villefranche de Rouergue
Tel. :	Mail :
Prestation :	Conseiller (facultatif) :

--	--

Réponse par mail : ☐ oui ☐ Non	Signature
--	-----------

Vous recevez un accusé de réception dans les 3 jours ouvrés qui suivent la date de dépôt de votre réclamation et une réponse dans un délai maximum de 45 jours suivant le dépôt de votre réclamation. Vous recevrez une réponse de la part du référent Qualité du CIBC Aveyron ou bien du consultant du site sur lequel vous avez été accueilli.

Le CIBC Aveyron recueille vos données personnelles pour vous apporter une réponse à votre sollicitation.

Ces données personnelles sont strictement confidentielles et soumises au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et à la législation nationale en vigueur relative au traitement de données à caractère personnel.

Conformément aux dispositions légales, les personnes disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Les personnes peuvent l'exercer en adressant un email à contact@cibc12.fr ou un courrier au siège du CIBC Aveyron 41-43 rue Béteille 12000 Rodez avec un justificatif d'identité.