

## Gestion des réclamations

avril 2025

### **1. Où s'adresser pour une réclamation ?**

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

### **2. Délai de réponse**

Toute réclamation adressée à DERMAQUAL ACADEMY recevra une réponse aussi rapide que possible :

- Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après réception de la réclamation écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct. -  
DERMAQUAL ACADEMY garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les

10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

### **3. En cas de désaccord**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement le directeur de DERMAQUAL ACADEMY : Bawab Wissam par mail : demarqualacademy@gmail.com ,ou par téléphone au : 06 89 51 37 44

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le président , le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.