

## Procédure de réclamation **PROCENT%**

### **Nos produits ou services ne répondent pas à vos attentes ?**

Faites-le-nous savoir et nous trouverons ensemble une solution adaptée. Notre objectif est de fournir un excellent service à tous nos membres. Nous tenons à souligner que nous prenons très au sérieux tout rapport, écrit ou téléphonique, qui montre que vos attentes n'ont pas été satisfaites.

Nous vous recommandons de contacter d'abord (par téléphone ou par e-mail) votre personne de contact au sein de Procent by Entegra pour discuter de la situation dont vous n'êtes pas satisfait. Cependant, vous pouvez également soumettre votre réclamation directement au service support. Vous pouvez nous en informer des manières suivantes :

#### **Par courrier:**

Procent by Entegra  
À l'attention. Département d'assistance  
Philipssite 5  
3001 Louvain

**Par email:** [info@procent.com](mailto:info@procent.com)

**Par téléphone:** +32 16 79 54 59

En plus de votre réclamation, nous vous demandons de toujours nous fournir le nom de l'entreprise, son adresse, son adresse e-mail et son numéro de téléphone, y compris votre propre nom.

#### **Que pouvez-vous attendre de nous ?**

Après avoir reçu votre réclamation, vous pouvez vous attendre à un accusé de réception de notre part. Notre objectif est de vous contacter dans les 3 jours ouvrables pour discuter et traiter votre plainte. Si ce délai s'avère impossible, vous en serez informé en temps utile, en indiquant la raison du retard et le délai dans lequel une réponse concrète sera fournie.