

Procédure de Réclamation

Notre but est de gagner et de conserver la confiance de nos clients grâce à un service clientèle haut de gamme. Cependant, malgré tous nos efforts, il peut arriver que nous ne parvenions pas à répondre aux attentes de nos clients. Des procédures de traitement des réclamations sont en place pour répondre à vos préoccupations rapidement et efficacement si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes quelconques à propos de votre police ou du règlement d'un sinistre, veuillez nous contacter dans un premier temps.

Si vous souhaitez toutefois porter réclamation auprès de nos services, vous pouvez le faire par écrit ou verbalement, à l'aide des coordonnées ci-dessous :

Téléphone : +44 (0)117 9745770
Numéro Vert : 0800 900 258 (gratuit depuis un poste fixe)
Mail : info@amariz.co.uk
Courrier : Amariz Limited, Imperial House, 1 Harley Place,
Bristol, BS8 3JT, Royaume-Uni
Site Internet : www.amariz.fr

Afin d'accélérer le traitement de votre réclamation, nous vous remercions de nous fournir les renseignements suivants :

- Objet de votre réclamation
- Numéro de police et référence client

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de **10 jours** ouvrables, et vous apportera une réponse dans les **2 mois** de la date de réception de votre réclamation.

Si nous ne pouvons pas respecter les délais ci-dessus, nous vous contacterons pour vous expliquer le retard et vous préciser le délai prévu pour la résolution de votre réclamation.

Une fois que votre réclamation aura été traitée, nous vous enverrons une lettre ou un mail comprenant les résultats du traitement de votre réclamation.

Si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le Médiateur de l'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 PARIS CEDEX 09

Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) de notre réponse à votre réclamation, vous avez la possibilité, si vous êtes un particulier, de renvoyer votre réclamation au service du Médiateur de la FFSA :

Le Médiateur de la FFSA, BP 290, 75425 Paris Cedex 09, Tél : 04 45 23 40 71, Fax : 01 45 23 27 15
Mail : le.mediateur@mediation-assurance.org
Site Internet : http://www.ffsa.fr/sites/jcms/c_33694/fr/assurance-le-recours-au-mediateur

Veuillez noter que ce service ne peut recevoir que les réclamations de particuliers et pas celles d'entités commerciales.

Litiges concernant des biens ou des services achetés en ligne

Si vous rencontrez un problème lié à un achat en ligne et que vous ne parvenez pas le résoudre avec le professionnel, vous pouvez utiliser la plateforme suivante pour envoyer votre plainte à un organisme de règlement des litiges agréé en utilisant le service de Règlement en Ligne des Litiges de l'UE :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>