



Meilleurs conflits, meilleurs résultats, meilleur monde

Procédure de réclamation

Services de Résolution des Différends Commerciaux

Le CEDR fixe un haut niveau d'exigence pour toute la gamme de services qu'il propose. Nous nous efforçons de respecter ces exigences lors de chaque mission et nous disposons en outre d'une procédure de traitement des réclamations qui garantit qu'elles reçoivent toute l'attention nécessaire.

Le CEDR a pour ambition de fournir un service réactif et rapide à tous ses clients, c'est ainsi que nous allons :

- prendre toutes les réclamations au sérieux et les traiter comme il convient ;
- résoudre les réclamations sans délai ; et
- apprendre des réclamations et prendre des mesures pour améliorer notre service.

Veillez adresser toute réclamation à :

Lauren McGuirl

Directeur des services des contentieux commerciaux

Services CEDR

Centre international de règlement des différends

100 St. Paul's Churchyard

Londres

EC4M 8BU

Tél : +44 (0) 20 7536 6022

Courriel :

lmcguirl@cedr.com

Votre réclamation sera alors traitée conformément à notre procédure de réclamation.

Ce que nous devons savoir

- Votre nom et vos coordonnées afin de pouvoir vous contacter
- Informations relatives à votre réclamation
- Ce que vous souhaitez obtenir

**Centre for Effective
Dispute Resolution**
100 St. Paul's Churchyard
Londres
EC4M 8BU

T : +44 (0)207 536 6060
W : cedr.com/commercial
E : adr@cedr.com



Meilleurs conflits, meilleurs résultats, meilleur monde

Ce que vous pouvez attendre de nous

Nous allons :

- Accuser réception de votre réclamation dans les cinq jours ouvrables et vous indiquer le délai dans lequel une réponse détaillée pourra vous être adressée. (Si vous ne recevez pas d'accusé de réception dans ce délai, veuillez nous contacter pour le cas où il ne vous serait pas parvenu.)
- Étudier votre réclamation de manière attentive et approfondie.
- Vous répondre par écrit pour vous donner une réponse complète dans un délai de 14 jours ouvrés (le délai nécessaire peut parfois être plus long, mais en ce cas vous en seriez informé dans l'avis de réception).
- Si la réponse ne vous satisfait pas, la question sera soumise au Directeur des opérations/Secrétaire général du CEDR en vue d'un examen plus approfondi.

Vous ne serez pas traité de manière moins favorable si vous vous faites une réclamation au sujet de nos services.

Nous vous invitons également à nous adresser vos compliments et commentaires si nous avons dépassé vos attentes, afin que nous puissions en faire part à la personne/l'équipe concernée et apprendre autant de nos réussites que de nos erreurs.