

# FORMULER UNE RECLAMATION

## 1- Formulation de la réclamation

Votre réclamation peut être portée à la connaissance de l'AIST La prévention active par des canaux de communication oraux ou écrits :

- **Appel téléphonique** auprès du secrétariat médical ou des services administratifs
- **Courrier postal** : 1 rue des Frères Lumière – Zone Industrielle du Brézet – 63 028 Clermont-Ferrand Cedex 2
- **Mail** : [service.adherents@aistlpa.fr](mailto:service.adherents@aistlpa.fr)
- **Formulaire en ligne** accessible sur le site internet de l'AIST La prévention active
  - **Formulaire – Réclamation Adhérent**
  - **Formulaire – Réclamation Salarié**
- **Espace adhérent rubrique** « Contactez-nous »

Afin que le litige soit clairement formalisé, une trace écrite vous sera toutefois systématiquement demandée.

## 2- Enregistrement et traitement de la réclamation

Une fois reçue, votre réclamation sera enregistrée avec des informations telles que la raison sociale de votre entreprise, votre nom, vos coordonnées, la nature de la réclamation, et la date de réception.

La réclamation sera analysée et traitée par le service compétent.

## 3- Suites données à votre réclamation

Le Service Relation Adhérents s'engage à vous apporter une réponse écrite **dans les 15 jours** suivant la réception de votre réclamation.

Toutes les réclamations sont suivies et tracées pour assurer une gestion efficace et améliorer les services offerts.