

# RÉCLAMATIONS ET VOIES DE RECOURS

## DÉFINITION

### ➤ RÉCLAMATION

La réclamation d'un client est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service non conforme à ses attentes.

### ➤ CONCILIATION INTERNE

La conciliation interne se définit comme un mode de règlement amiable des conflits par lequel les parties tentent de rapprocher leurs points de vue respectifs afin de parvenir à une solution au conflit qui les oppose.

### ➤ MÉDIATION EXTERNE

La médiation externe se déroule sous l'autorité d'un tiers neutre et indépendant qui intervient de manière active et gratuite, et propose une solution que la Mutuelle s'engage formellement à respecter.

## LES ÉTAPES

- Pour tout renseignement relatif à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur VIASANTÉ Mutuelle habituel, qui dans la plupart des cas vous proposera des solutions.
- Si la réponse ne vous satisfait pas et si vous avez un désaccord à exprimer, vous pouvez alors adresser votre demande par écrit au Service Réclamations à l'adresse postale ou électronique indiquée à la rubrique SAISINE DE LA MUTUELLE.
- Si ce désaccord persistait après la réponse donnée, vous pouvez faire appel au Conciliateur Interne de la Mutuelle dont les coordonnées vous sont précisées à la rubrique SAISINE DE LA MUTUELLE.
- Si la réponse du Conciliateur Interne de la Mutuelle ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Médiateur Externe désigné à la rubrique SAISINE DU MÉDIATEUR EXTERNE.

## SAISINE DE LA MUTUELLE

VIASANTÉ Mutuelle a mis en place un dispositif permettant aux adhérents de bénéficier d'une procédure de traitement des réclamations pour le règlement de leurs litiges. Avant de recourir au service chargé d'accueillir les réclamations, rapprochez-vous de votre interlocuteur VIASANTÉ Mutuelle habituel qui, dans la plupart des cas, vous proposera des solutions.

Si le désaccord persiste, adressez votre réclamation à l'adresse suivante :

**VIASANTÉ Mutuelle : Service Réclamations - TSA 10005 - 11804 CARCASSONNE Cedex**  
ou par courrier électronique à : **contact.reclamation@viasante.fr**

### EN PRÉCISANT :

- Votre numéro d'adhérent
- Vos coordonnées : nom, prénom, adresse
- Un numéro de téléphone et les heures auxquelles il est possible de vous joindre
- La nature exacte de votre réclamation

Et en joignant le cas échéant la photocopie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (les documents originaux ne doivent pas être transmis).

Si le désaccord persiste après la réponse donnée, vous pouvez, sans renoncer aux autres voies d'actions légales, faire appel au **Conciliateur interne** de VIASANTÉ Mutuelle, désigné par le Conseil d'administration, en adressant un courrier au :

**Secrétariat général de la Mutuelle, 12 place de la halle - 19100 BRIVE**

ou un courrier électronique à l'adresse suivante : **conciliation@viasante.fr**.

Si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations, et de conciliation interne, le Médiateur Externe peut alors être saisi, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée sur les mêmes faits.

**POUR  
INFORMATION**

**Nous accusons réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables.  
Ce délai de traitement de votre réclamation ne peut excéder 2 mois.  
Le Conciliateur Interne émet un avis écrit et motivé dans un délai maximal de 2 mois.**

## SAISINE DU MÉDIATEUR EXTERNE

Personnalité indépendante et extérieure à la Mutuelle, le Médiateur ne peut être saisi que si le litige persiste après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations et de conciliation, et à la condition que la voie judiciaire n'ait pas déjà été choisie par l'adhérent.

Ces médiations professionnelles sont gratuites pour le réclamant, et sont adressées uniquement par voie écrite.

Afin que la médiation se déroule dans de bonnes conditions, le dossier doit être bien constitué dès l'origine avec l'ensemble des informations et des pièces utiles au Médiateur.

### IL EST NÉCESSAIRE DE PRÉCISER EN PARTICULIER :

- Le nom de VIASANTÉ Mutuelle
- Vos coordonnées : nom, prénom, adresse
- Une description des événements intervenus et l'objet du litige

Et de joindre l'avis écrit et motivé rendu par le Conciliateur Interne.

Il faut par ailleurs joindre les photocopies des justificatifs nécessaires et des courriers échangés avec VIASANTÉ Mutuelle, les documents originaux ne doivent pas être transmis.

Le Médiateur émet un avis écrit et motivé dans un délai maximal de 6 mois suivant la saisine, que la Mutuelle s'engage formellement à respecter.

Si l'adhérent n'est pas satisfait de la décision rendue, il conserve tous ses droits et notamment la possibilité de se pourvoir devant les tribunaux.

### Médiateur externe :

Service fédéral de médiation de la Mutualité Française, 255 rue de Vaugirard 75015 PARIS.



Agissez pour  
le recyclage des  
papiers avec  
VIASANTÉ  
et Ecofolio.

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II  
du Code de la Mutualité immatriculée sous le  
n° SIREN 777 927 120.  
Siège social : VIASANTÉ Mutuelle  
104-110, boulevard Haussmann - 75008 PARIS  
IC.19.01.01 / V3

 **AG2R LA MONDIALE**

**ViaSanté**  
**MUTUELLE**