

## Une réclamation ?

**Nous sommes désolés de l'apprendre.**

**N'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions améliorer notre service. Vous pouvez également contacter l'une des instances suivantes :**

### **Qover**

Vous devriez, en premier lieu, écrire au département Médiation de QOVER SA/NV, Rue du Commerce, 31 – 1000 Bruxelles (Belgique),

Email : [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)

Tel: +33 978 46 60 67

Vous obtiendrez dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés du dépôt de votre réclamation une confirmation écrite de la réception de celle-ci. Vous recevrez ensuite par écrit dans un délai de 2 (deux) mois une réponse définitive à votre réclamation.

### **La Médiation de l'assurance**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse définitive ou si vous n'avez pas reçu de réponse définitive dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la réception de votre réclamation, vous pouvez adresser votre réclamation à La Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09, France.

Email: [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

Tel : +33 811 901 801

### **Plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges**

Si vous avez souscrit votre assurance en ligne ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication électronique (par téléphone, SMS, fax ou appareil mobile), vous pouvez également, si vous le souhaitez, enregistrer votre réclamation via la plateforme de Règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution ou ODR) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Votre plainte sera ensuite transférée à La Médiation de l'Assurance en France et à Qover pour résolution. Il se peut qu'il y ait un court délai d'attente avant que Qover ne réceptionne la plainte.

Nous enregistrerons toutes les communications, en ce compris les appels téléphoniques, à des fins d'amélioration de la qualité des services, à des fins de formation de notre personnel ou à des fins de détection de la fraude.

*Veillez noter que les modalités de traitement des réclamations ci-dessus sont sans préjudice de votre droit d'engager une action en justice ou une procédure alternative de règlement des conflits conformément à vos droits contractuels.*