

6.1 - Qui contacter en cas de réclamation ?

Niveaux de traitement	Contacts	Coordonnées
1 ^{er} niveau	Vous pouvez adresser toute réclamation concernant l'assurance :	Par email : reclamationlocation@micromania.fr Ou par téléphone au : 09.69.37.05.37, du lundi au samedi de 9h à 20h
2 ^{ème} niveau	En cas de désaccord sur la réponse apportée, vous ou vos ayants droit, avez la possibilité de vous adresser par courrier, à notre Service expert réclamations :	CARDIF-Assurances Risques Divers Service Expert Réclamations SH123 8, rue du Port 92728 Nanterre Cedex
<p>A réception de la réclamation de l'<i>assuré bénéficiaire</i>, nous nous engageons à en accuser réception dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.</p> <p>La réponse à la réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les deux mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, l'adhérent en sera dûment informé.</p>		
3 ^{ème} niveau	Si le désaccord persiste malgré le recours exercé auprès du Service expert réclamations ou, si votre réclamation est restée sans réponse à l'issue d'un délai de 2 mois, vous ou vos ayants droit pouvez solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance : Le Médiateur de l'assurance est une personne extérieure et indépendante de Cardif. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.	# En ligne, via le formulaire de contact dédié : http://www.mediation-assurance.org # Par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09
<p>Les dispositions ci-dessus relatives au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez à tout instant exercer.</p>		