

Notre engagement qualité :

Prestation mal faite = refaite

Les intervenants (es) de Cocooning Services s'engagent à réaliser une prestation de qualité, conformément aux règles de l'art et à la formation professionnelle qu'ils (elles) ont reçu.

Dans l'hypothèse où vous estimez en conscience, en tant que client-bénéficiaire que la prestation a été mal faite, vous devez le signaler à l'intervenant (e) et avertir sans délais Cocooning par tous moyens, en particulier par téléphone ou par courriel (mail).

Notre Conseillère Prestation se déplacera à votre domicile après RDV

Pour bénéficier du **service « mal fait = refait »** vous devez, en outre, remplir le formulaire prévu à cet effet dans le livret d'accueil (si besoin : le réclamer) et, à défaut de pouvoir le remettre à la Conseillère Prestations dans les délais ci-après indiqués, l'adresser à Cocooning Services sous délai de 72 heures à compter du jour de la prestation contestée, à l'adresse indiquée ci-dessous. Dans ce cas, l'envoi en recommandé avec accusé de réception est conseillé.

Dans le respect de ces conditions, la prestation contestée sera refaite sans discussion à raison d'une heure gratuite.

Si l'heure gratuite n'est pas suffisante ou si l'incident devait se reproduire ultérieurement, notre Conseillère Prestation conviendra directement avec vous comment continuer de vous donner satisfaction et assurer une prestation de qualité (changement d'intervenant (e), redéfinition des tâches, etc.).

Coopérative associative d'aide à domicile du Nord « Cocooning Services »
21 place Vanhonenacker (angle avec la rue Montaigne)
59000 – Lille
Tel. 06 78 51 05 00
contact@cocooning-services.fr