

Mentions légales

Les règles de stockage des réclamations.

Les réclamations en ligne sont stockées dans la base de données pour une durée définie dans les procédures de maîtrise des enregistrements internes à la TGR

L'opposabilité des réponses.

Les réponses aux réclamations sont données à titre indicatif et ne sont pas opposables juridiquement.

Les critères de recevabilité des réclamations.

Pour être recevable :

- La réclamation doit être claire et comporter toutes les informations requises (champs obligatoires au niveau des informations client) et présenter les preuves et pièces justificatives lorsque le réclamant en dispose (pièces à scanner et joindre le fichier à la réclamation) ;
- La réclamation doit être objective, porter sur des éléments factuels et ne comporter aucune diffamation ou injure, à l'égard de toute personne physique ou tout service public ou privé ;
- La réclamation doit être individuelle (Les pétitions ne sont pas acceptées) ;
- L'objet de la demande doit concerner la TGR en premier lieu ;
- La réclamation doit être portée auprès de la TGR dans les délais fixés par le cadre législatif, réglementaire ou conventionnel régissant l'objet concerné ;
- La réclamation ne doit pas porter sur des faits objet d'un litige en justice ;
- Le réclamant doit indiquer les démarches précédemment effectuées auprès de la TGR et leurs résultats, le cas échéant.