

Procédure de réclamations

Nos clients ont droit à un traitement efficace, honnête et équitable dans leurs relations avec nous, en particulier en cas de problème.

Vos commentaires sont les bienvenus et nous voulons si nous pouvons améliorer notre service de quelque manière que ce soit.

Comment faire une réclamation

Nous vous recommandons d'abord de discuter de votre problème avec votre agent immobilier. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez certainement adresser votre réclamation à notre directeur d'agence de préférence par écrit.

Cela peut être fait par email ou par courrier.

Comment nous traitons votre réclamation

Notre directeur examinera votre réclamation. Nous traiterons le procédé et tous les détails de votre réclamation avec la plus grande confidentialité.

Notre directeur vous contactera par téléphone afin de résoudre le problème le plus rapidement possible.

Dans le cas d'une réclamation plus complexe, le licencié principal répondra par écrit sous sept (7) jours.

Combien de temps cela prendra-t-il ?

Nous tenterons de résoudre votre réclamation dans les meilleurs délais. De longues enquêtes peuvent survenir en fonction de la complexité de votre réclamation, et nous vous remercions de votre patience afin de mener une enquête approfondie et de vous proposer une solution satisfaisante.

Quelle action sera prise ?

La mesure prise peut ne pas toujours résoudre votre réclamation. Cette peut éventuellement être une explication plus détaillée afin que vous puissiez comprendre ce qui s'est passé ou pourquoi nous avons traité une question d'une certaine manière. Nous pouvons également confirmer avec vous une modification de nos politiques et procédures qui pourrait éviter que le même problème ne se reproduise. Nous pouvons également prendre des mesures pour rectifier le problème que vous avez soulevé.

Et si vous êtes toujours mécontent ?

Au cas où la réclamation ne serait pas acceptée en partie ou en totalité par cette agence ou si vous n'êtes pas satisfait du résultat, nous fournirons au plaignant les coordonnées du REIQ (Real Estate Institute of Queensland).

En tant que membre du REIQ, nous sommes tenus de respecter les normes de pratique des affaires afin de mener nos activités de manière à préserver et à améliorer la réputation de l'industrie.