

7.4 MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1.2

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, la réponse apportée et la date de clôture.

Nous disposons d'un délai de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Date de réception de la réclamation	Nom du client	Objet de la réclamation	Réponse apportée	Date de clôture

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

Société de la Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr

Médiateur de la consommation

Alteritae

5 rue Salvaing

12000 Rodez

JUSTICE

Si après toutes ces démarches, le litige n'est pas résolu, il est alors possible de saisir une juridiction compétente.

Le tribunal judiciaire est, par défaut, compétent pour l'ensemble des litiges civils et commerciaux.

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/droits-consommateur-litiges-demarches#:~:text=Faites%20appel%20aux%20m%C3%A9diateurs%20de%20la%20consommation&text=Avant%20de%20saisir%20un%20m%C3%A9diateur,sera%20demand%C3%A9e%20par%20le%20m%C3%A9diateur.>