



Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, le produit ou le service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, et pour finir les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client.

Répondre à la réclamation

Nous tiendrons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondrons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation nous rejetons partiellement ou totalement la demande du client, nous lui indiquerons les voies de recours dont le client dispose.

Corriger et performer

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