

7.4 - MODALITE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les réclamations sont à transmettre Par téléphone au 01.43.40.13.15 Par mail à infoscconduite@gmail.com		
J	Réception d'une réclamation	Lorsque nous recevons une réclamation par téléphone, nous demandons au réclamant de nous la transmettre par mail et nous lui indiquons oralement la procédure tout en répondant à ses questions d'ordre administratif.
		Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier "réclamation" afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom, motifs, etc)
J + 24h ouvrés	Accuser réception de la réclamation	Nous accusons réception sous 24 heures ouvrées maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone.
J + 7 jr ouvrés	Répondre à la réclamation	Nous traitons la réclamation sous 7 jours ouvrés : demande de pièces complémentaires, justificatifs. Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.
		En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX. - Règlement des litiges
Actions correctives	Performer nos pratiques professionnelles	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.

CRITERE 7.4