

## 7.4 Plan de gestion des réclamations

*En cas de réclamation, nous renseignons notre registre de suivi 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, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous accusons réception de la réclamation au plus tard dans les 15 jours après réception ou nous y répondons immédiatement selon son urgence ou sa gravité.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

### **Répondre à la réclamation**

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

Si, dans la réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les coordonnées du médiateur de la consommation : [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **Performer notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives nécessaires.