

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

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 disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client et/ou y répondre immédiatement.

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

Réponse à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et répondons dans un délai de 2 mois au maximum 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 lui indiquons les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation dispose d'un niveau de qualification suffisant (elle a une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous mettons à jour notre outil gestion 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 allons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.