

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, 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, ou y répondons immédiatement. Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous accusons réception de la réclamation et viellons à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous informons le client du traitement de sa réclamation et nous répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception. Si, dans notre réponse apportée à votre réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement notre proposition, nous vous indiquons les voies de recours dont vous disposez. 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 de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés. Le but étant de performer nos pratiques professionnelles à partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous mettons en œuvre les actions correctives.