

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner votre 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 ou y répondre immédiatement. Nous devons mettre 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 en vous répondant dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement votre demande, nous vous indiquerons les voies de recours dont vous disposez.