

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Conformément à notre charte qualité, est considérée comme une réclamation client, toute réclamation qui nous est adressée par téléphone, courriel, fax, lettre simple ou lettre recommandée avec accusé de réception.

A la réception d'une réclamation, un courrier de réponse est adressé au client l'informant que sa réclamation est bien prise en compte et enregistrée sous un numéro qui lui est attribué.

Par la suite, un plan d'action lui est soumis dans un délai de 96 heures et la clôture de sa réclamation doit intervenir dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Chaque réclamation est consignée dans notre registre des réclamations et est en permanence consultable et mis à la disposition de l'ensemble de nos commerciaux.

Chaque représentant est en charge du suivi de ses clients et doit mener du début à la fin, la réclamation émise par l'un de ses clients. C'est à dire qu'il doit prendre contact avec le client dès la réception de la réclamation qui lui a été transmise, éventuellement solutionner si il le peut le différent sur place et dans le cas contraire transmettre à sa direction le délai qu'il pense nécessaire au traitement au dénouement de la réclamation de son client si elle ne peut être traitée immédiatement.

Si le traitement d'une réclamation nécessite un dépannage ou le remplacement de matériel, nous prenons contact avec ce client, avant toute intervention, afin de fixer préalablement un rendez-vous selon les disponibilités respectives de chacun.

Après un délai de quinze jours en cas d'absence de réponse de notre part, le client peut contacter notre service qualité par courriel à l'adresse :

[contact@iroiseprotection.fr](mailto:contact@iroiseprotection.fr)

ou par téléphone au :

02 98 83 00 78.

Dans le cas où un client ne serait pas satisfait de la solution apportée à sa réclamation et pour tout renseignement complémentaire, il peut contacter notre direction qui reste joignable en ligne directe au:

06 75 03 80 96 de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 19h00, du lundi au vendredi, sauf jours fériés.