



Le traitement des réclamations :

En cas de réclamation quel qu'en soit l'objet, le client sera reçu par un responsable avec ou sans rendez vous en fonction de l'urgence du problème et des disponibilités des deux parties.

Le responsable procédera à une analyse des causes d'insatisfaction du client et les consignera dans un document prévu à cet effet.

En fonction de la recevabilité des faits reprochés à l'établissement ou à un élément du personnel une réponse sera apportée au client dans tous les cas.

En cas de validation positive, des moyens d'actions et de corrections pérennes seront proposées au client avec, si cela est justifié, une action d'ordre commerciale à la hauteur du préjudice constaté.

Des axes de progression seront mis en place afin d'éviter que des faits similaires ne se reproduisent.

Puis un bilan de satisfaction par le biais d'un échange sera proposé au client.

Le traitement des litiges :

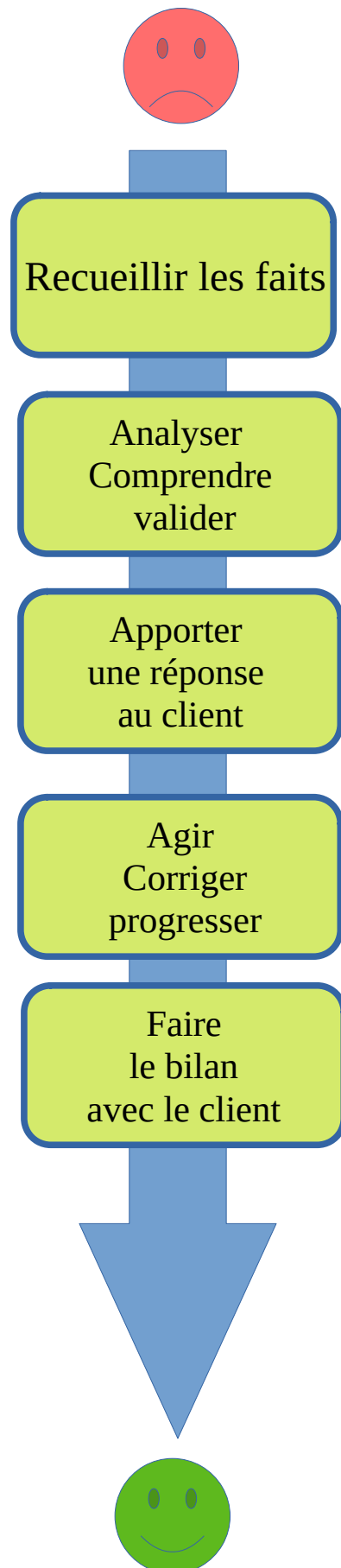
Il arrive qu'une réclamation soit considérée par les responsables de l'établissement comme non recevable, ou qu'aucun accord ne soit trouvé elle devient ainsi un litige :

Le cas échéant l'établissement a désigné un médiateur de la consommation dont les coordonnées apparaissent de manière lisible et distincte dans tous les contrats ainsi que dans la partie « mentions légales » de notre site internet.

Il est à rappeler que la saisine du médiateur ne peut avoir lieu qu'après une recherche de solution amiable non aboutie entre le professionnel et le consommateur.

Enfin, en cas d'échec de la médiation, le litige peut faire l'objet d'une procédure engagée auprès du tribunal compétent.

PLAN DE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION



Plan résolution d'une réclamation

