



Description des modalités de traitement des réclamations

1. Prendre chaque réclamation au sérieux
2. Identifier la plainte et l'objet de celle-ci
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs
4. Proposer une action corrective
5. Fixer une échéance réaliste
6. Agir correctement
7. Informer le client
8. conclure

Délai de traitement 24 heures