

Procédure de traitement des réclamations clients

I. Réception de la réclamation

Une réclamation est une déclaration d'un client actant de son mécontentement.

Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les réclamations doivent être adressées à la personne en charge des réclamations au sein d'Usin'Aire, Madame Catherine Cecchini, présidente d'Usin'Aire.

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit, à l'adresse suivante : Usin'Aire A l'attention de Mme Catherine Cecchini Bellevue – Au turat – 24560 Monsaguel
- Un mail, à l'adresse suivante : catherine.cecchini@usinaire.com précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'email
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 07 86 20 49 12. Dans ce cas, une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

A réception de la réclamation client, Mme Catherine Cecchini conserve un double de cette réclamation.

II. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à Usin'Aire

Les éléments figurant sur ce registre seront :

- Mode de réclamation(Tél/oral/mail/courrier)
- Date de réception de la réclamation
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Collaborateur concerné
- Date de l'accusé de réception au client
- Date de la réponse apportée au client
- Réponse apportée au client
- Dysfonctionnements identifiés
- Suivi de l'intervention du médiateur le cas échéant

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information(s) complémentaire(s) sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants:

- la réclamation écrite du client ;
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation ;
- une copie de la réponse adressée au client.

Une enquête sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et la réponse de cette réclamation.

III. Traitement de la réclamation et réponse au client

USIN'AIRE accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

La réponse est envoyée au client dans un délai maximum d'un mois après réception de la réclamation

et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

USIN'AIRE s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels la société s'est engagée.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, les clients seront informés dans la réponse apportée des voies de recours possibles, en dehors des voies judiciaires usuelles.

IV. Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique par Mme Catherine Cecchini afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.

Usin'Aire – Bellevue – Le Turat – 24560 Monsaguel - SAS au capital de 2500€ - 791 534 639 RCS Bergerac
N° de déclaration 72240162024 auprès de la préfecture de la région Aquitaine.- NAF 8559A
Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'état – Numéro de TVA intracommunautaire : FR85791534639
Titulaire d'un contrat à responsabilité civile professionnelle
catherine.cecchini@usinaire.com Tél : 07 86 20 49 12 6 www.usinaire.com