



**Gestions des réclamations clients** : Les réclamation doivent être formulées par écrit (voie postale ou courriel)

DATE	NOM DU CLIENT	RECLAMATION	PRISE EN COMPTE	SOLUTION APPOREE	CLOTURE	ACTIONS DECIDEES

A réception de la réclamation : délai du traitement et de la réponse sous 48h

Mise en place de la solution apportée : Sous 15 jours en général pour un délai supérieur le client en est informé

Clôture : 21 jours

Action décidée : Délai variable selon la nature du problème