



7.4 – MODALITE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les réclamations sont à transmettre
Par téléphone au 04.90.73.66.50
Par mail à jtconduite@sfr.fr

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

J Réception d'une réclamation Lorsque nous recevons une réclamation par téléphone, nous demandons au réclamant de nous la transmettre par mail et nous lui indiquons oralement la procédure tout en répondant à ses questions d'ordre administratif.

Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier « réclamation » afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom, motifs, etc)

J + 24h ouvrées Accuser réception de la réclamation Nous accusons réception sous 24 heures ouvrées maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone.

J + 7 jr ouvrés Répondre à la réclamation Nous traitons la réclamation sous 7 jours ouvrés : demande de pièces complémentaires, justificatifs. Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.

En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX. – Règlement des litiges

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnement, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminerons et mettrons en œuvres des actions correctives.

[http://M. le Médiateur du conseil national des professions de l'automobile \(CNPA\) 50, rue de Rouget de Lisle - 92158 SURESNES CEDEX](http://M.leMediateurduconseilnationaldesprofessionsdelautomobile(CNPA)50,ruedeRougetdeLisle-92158SURESNESCEDEX) ou par mail (mediateur@mediateur-cnpa.fr)

Résidence le Nautiléa
Quai de la libération
13230 PORT-SAINT-LOUIS-DU-RHONE

jtconduite@sfr.fr

04 90 73 66 50

Agr : E1201363750