

## PROCEDURES TRAITEMENT RECLAMATIONS CLIENTS

- Réception de la réclamation

Une réclamation est une déclaration d'un client actant de son mécontentement envers la Société. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les réclamations doivent être adressées à la personne qui assure la permanence du bureau.

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit
- Un courriel, à l'adresse suivante : [contact@onlypermis.fr](mailto:contact@onlypermis.fr) en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 04.78.18.11.43

Une confirmation écrite par courriel ou par courrier sera systématiquement demandée.

- Enregistrement de la réclamation

Un Cahier de Gestion des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à ONLY PERMIS.

Les éléments figurant sur ce registre seront :

- Numéro de la réclamation
- Date de réclamation
- Nom du client
- Description
- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire 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.

- Traitement de la réclamation et réponse au client

La société accueille réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

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.

ONLY PERMIS 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. Il est en effet possible pour le client de saisir un Médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à notre établissement : [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)