



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un client qui fait suite à une réponse ou l'absence de réponse de son interlocuteur habituel.

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

Une contestation accompagnée d'éléments nouveaux relève de la gestion de l'interlocuteur habituel.

Comment est traitée une réclamation ?

Tout d'abord, elle est étudiée soigneusement afin de répondre rapidement au mécontentement du client.

Ce service rend un avis écrit et motivé par email ou par courrier au client. Pour des raisons de rapidité nous privilégions les emails.

Quelle est la mission du service « DOLEA » ?

Le service « DOLEA » est exclusivement dédié à la résolution des litiges. Ce service analyse en profondeur les raisons des mécontentements dans le but d'améliorer le service rendu au client et les procédures au sein de l'entreprise.

Quand pouvez-vous solliciter le service « DOLEA » ?

En cas de difficulté ou de désaccord avec ECA Entreprises, et seulement après avoir contacté le service relations clients, et si la réponse apportée ne satisfait pas le client (ou en l'absence de réponse), celui-ci pourra adresser une réclamation écrite au service « DOLEA ». Cette procédure amiable est entièrement gratuite et ne prive pas le client de ses droits de recours juridique.

Comment pouvez-vous contacter le service « DOLEA » ?

- Par courrier en écrivant à l'adresse suivante :
ECA-Entreprises
Service DOLEA
BP 83
92115 CLICHY Cedex
- Ou par email à : reclamation@eca-entreprises.com

Quel est le délai de réponse du service « DOLEA » ?

Ce service s'engage à répondre au client dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation,

Si la réponse ne peut être apportée dans ce délai de 10 jours ouvrables, un accusé de réception sera adressé au client puis une réponse sera faite dans les 30 jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation.