



## 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.

Une réponse écrite et motivée est envoyée par email ou par courrier au client. Pour des raisons de rapidité, nous privilégions les emails.

### Quelle est la mission du service « RÉCLAMATION » ?

Le service « RÉCLAMATION » 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 saisir le service « RÉCLAMATION » ?

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 « RÉCLAMATION ». Cette procédure amiable est entièrement gratuite et ne prive pas le client de ses droits de recours juridique.

### Comment pouvez-vous contacter le service « RÉCLAMATION » ?

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

### Quel est le délai de réponse du service « RÉCLAMATION » ?

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 un délai de 2 mois maximum à compter de la réception de la réclamation.



## Comment le service « RÉCLAMATION » apporte sa réponse ?

Ce service peut être amené à apporter une réponse au client par le biais de l'espace client dont le client a reçu les identifiants de connexion lors de son adhésion.

**Dans tous les cas, nous nous engageons à ce que la réponse envoyée par le service « RÉCLAMATION » parvienne à la personne concernée et ce, le plus rapidement possible afin que le dossier soit traité dans les meilleurs délais.**

## Que-peut faire le client s'il n'est toujours pas satisfait ?

A réception de la réponse du service « RÉCLAMATION », en cas de persistance de son désaccord, le client peut saisir la cellule supervision réclamation ECA Entreprises selon les conditions ci-dessous :

La supervision réclamation ne peut être saisie que **si le client a au préalable épuisé toutes les procédures contractuelles de règlement amiable du litige et saisi notre service « RÉCLAMATION ».**

### Cordonnées de la cellule supervision réclamation ECA-Entreprises

#### **Supervision réclamation ECA-Entreprises**

BP 83

92115 CLICHY cedex

Email : [supervision@eca-entreprises.com](mailto:supervision@eca-entreprises.com)

Site Internet : [www.eca-partenaires.com](http://www.eca-partenaires.com)

La cellule supervision accuse réception de la demande et rend un avis écrit et motivé au plus tard dans les 10 jours de la réception de la réclamation. **A défaut, un mois gratuit est offert au client.**

Cette procédure amiable est entièrement gratuite.

**Si le désaccord persiste, le client peut aussi directement saisir :**

#### **Médiateur PLANETE COURTIER**

12-14, Rond-Point des Champs-Élysées

75008 Paris

Ou s'adresser :

#### **Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)**

61 rue Taitbout

75436 Paris Cedex 09

**En cas de réclamation relative à un contrat souscrit sur notre site Internet**, vous avez la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne pour la résolution des litiges accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.