

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de l'une de nos prestations (*exemples : prestation, relation commerciale, retard, litige de facturation ou autre...*) ou si vous souhaitez contester une décision, résultat dans un rapport d'inspection ou si vous souhaitez émettre une réclamation concernant un ouvrage flottant que nous avons inspecté :

Contactez-nous

Par courriel à contact@navalcheck.fr

ou

Par voie postal à BTP Diagnostics | NAVALCheck
1 place Charles de Gaulle 78180 Montigny-le-Bretonneux, FRANCE

1. Annexe 1 " Traitement des réclamations et appels "

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Client, personnel	Emission d'une réclamation ou d'un appel	Par mail ou par courrier (<i>seul les réclamations/appels transmis par mail ou par voie postale seront traités</i>)
RT, RQ, RA	Récolte des informations	Analyse du devis, rapport et pièces constitutives du dossier, entretien avec les acteurs...
RT, RQ, RA	Enregistrement de la réclamation/appel	Dans notre outil de gestion de l'amélioration continue.
RA	Accusé réception de la réclamation/appel	Par mail ou par courrier avec A/R, voir exemple en annexe 2
RA	Examen de la réclamation/appel <i>(recherche de la cause et de l'étendue de l'écart)</i>	Entretiens RQ, RT, analyse de la réglementation, analyse de l'impact financier
RT, RQ, RA	Acceptation de la réclamation/appel ou Rejet de la réclamation/appel	Suite à l'analyse de la réclamation ou de l'appel
RT, RQ, RA	Enregistrement du traitement	Dans notre outil de gestion et d'amélioration continue.
RT, RA	Transmission du constat vers le réclamant en précisant la/les solution(s) envisagée(s) ou Transmission d'un mail/courrier A/R notifiant les motivations de non-recevoir	Par mail ou par courrier avec A/R