



La liberté d'apprendre
à votre rythme



Gestion des réclamations

Politique de gestion des réclamations

Notre société doit respecter le principe de la primauté des intérêts de ses clients.

Pour ce faire, elle a établi un dispositif de gestion des réclamations clients dans le cadre de ses activités.

Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace et transparente les réclamations des clients quelle que soit leur catégorie (client, non professionnel, client professionnel).

Identification des réclamations

Une réclamation se définit comme une contestation, fondée ou non, exprimée par un client existant.

Selon les canaux de transmission (téléphone, courriel ou par courrier simple, enquête de satisfaction), les contestations des clients traduisent différents degrés d'insatisfaction ou de mécontentement :

- Une demande d'explication : elle donnera lieu à une simple réponse explicative, le jour-même du traitement du courrier ;
- Une réclamation nécessitant des recherches ou des explications approfondies : notre société s'engage à apporter une réponse dans un délai maximal de 2 mois à compter de sa réception. Le dialogue sera privilégié et donnera lieu à un courrier de conclusion à conserver.

Dans les deux cas, l'enregistrement de la réclamation est pris en compte dans les 48h après sa réception. Un email de confirmation de la réception est envoyé à la personne qui est à l'origine de la réclamation. Un entretien peut être nécessaire afin d'avoir tous les éléments qui permettront de comprendre la situation, de connaître les détails du problème et donner la réponse ou la solution la plus adéquaté possible.

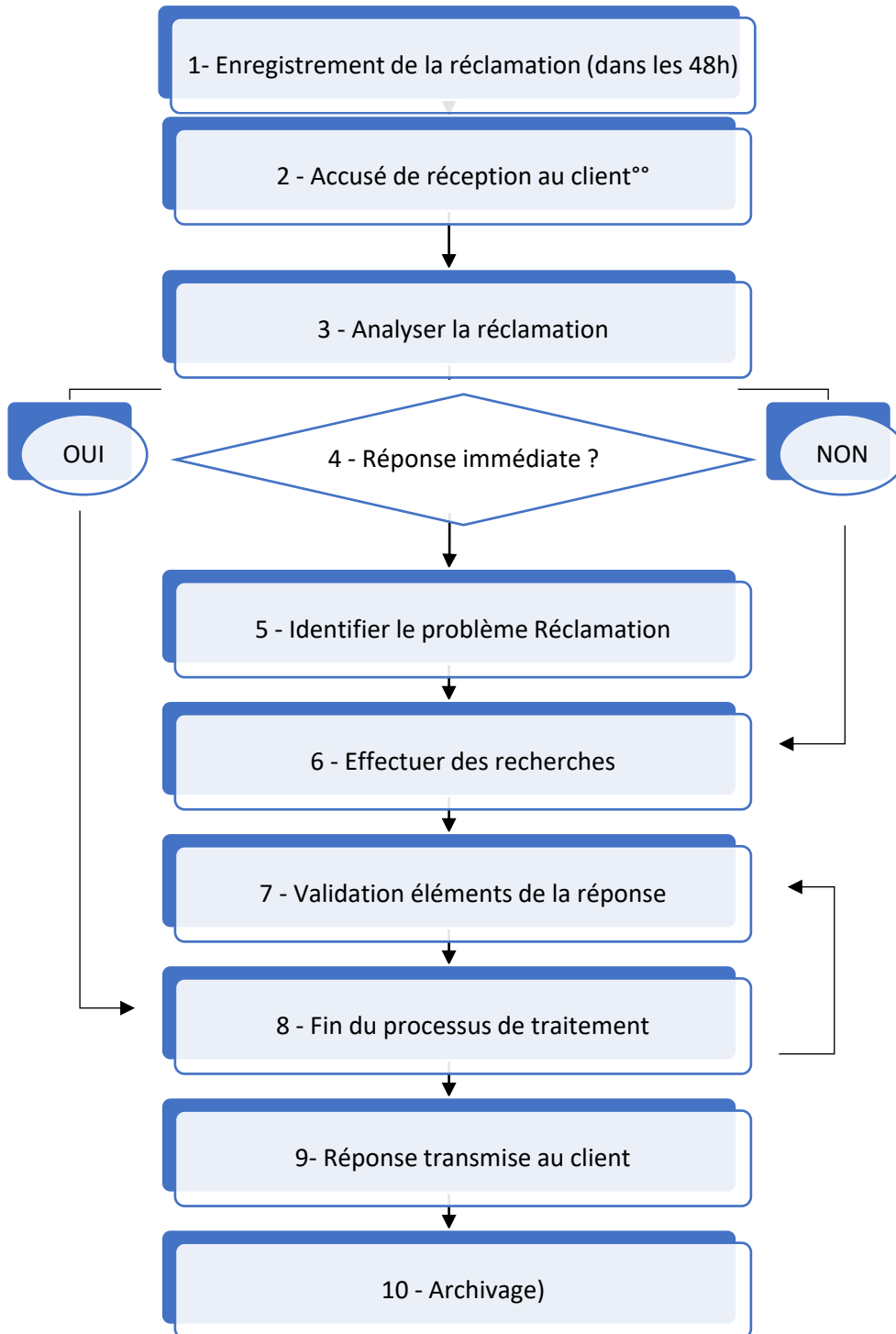
LT2S

Tél. 07.52.66.59.15 - E-mail : contact@lt2s.fr – www.lt2s.fr

SIRET N° 52426280500012 – Enregistré sous le numéro d'activité 84691868069 auprès du Préfet de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
(ceci n'est pas un numéro d'agrément Art. L.6352-12 et L.6353-13 du code du travail)

Mise à jour 02/01/2025 – V3.0

Traitement des réclamations



LT2S

Tél. 07.52.66.59.15 - E-mail : contact@lt2s.fr – www.lt2s.fr

SIRET N° 52426280500012 – Enregistré sous le numéro d'activité 84691868069 auprès du Préfet de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
(ceci n'est pas un numéro d'agrément Art. L.6352-12 et L.6353-13 du code du travail)

Mise à jour 02/01/2025 – V3.0