**OBJECTIF ET PORTÉE**

Le but de cette instruction est d’établir une procédure pour la réception et le traitement de réclamations afin de garantir leur traitement efficace et rapide.

Cette procédure concerne le traitement de réclamations portant sur l’ensemble du processus de commercialisation des produits, et en particulier :

- **Expédition du produit** : dès la réception du bon de commande jusqu'à réception du produit par le client.

- **Facturation** : depuis la matérialisation de la facture jusqu’à son envoi et réception conforme par le client.

- **Produit** : état du produit, de la bouteille, de l'étiquette ou de la boîte.

**DÉFINITION DE RÉCLAMATION**

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client par rapport à un produit ou à un service. Une demande d’information, d’avis, de clarification, de service ou de prestation n’est pas une réclamation.

**CRITICITÉ DES RÉCLAMATIONS**

**Elevée** : concerne des non-conformités, des problèmes et des défaillances que le client constate au moment même de la livraison du produit, ainsi que toute insatisfaction à l’égard de la qualité du produit, la qualité de l'emballage, l'état de l'étiquette ou de la boîte.

**Moyenne** : concerne des inconvénients et des problèmes causés à un client par l’expédition tardive du produit et de sa facture respective.

**Faible** : concerne des inconvénients causés à un client par une facturation non conforme aux conditions du bon de commande.

**SOUMISSION DE LA RÉCLAMATION**

Les réclamations seront reçues par écrit et devront être envoyées à l’adresse [info@lsde.fr](mailto:info@lsde.fr) ou à notre portail <https://www.lsde.fr/contact/>.

Dans les deux cas, les informations détaillées ci-dessous doivent accompagner la réclamation :

1. NOM : indiquer le nom de la société et / ou le nom complet de la personne qui dépose la réclamation.
2. ADRESSE DE COURRIER ÉLECTRONIQUE : indiquer clairement l'email de contact.
3. MESSAGE : inclure au moins les informations suivantes :
   1. le problème spécifique à l’origine de la réclamation ;
   2. un téléphone de contact ;
   3. le numéro de référence de la commande, du guide de livraison ou de la facture ;
   4. la date à laquelle le problème est survenu.

Les personnes qui reçoivent ce contact par Internet ou par courrier sont :

- Gérant

**RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION**

Toutes les réclamations sont reçues à travers le "Formulaire de réclamation" et se voient attribuer un numéro de suivi. Elles sont transmises au gérant.

**PROCESSUS**

Après analyse de la réclamation, le gérant en détermine le degré de criticité et décide des actions correctives à mettre en place. Il envoie une communication écrite au client qui a déposé la réclamation dans un délai maximum de deux jours. Cette communication peut ou non apporter une solution à la réclamation, en fonction du type ou de la sévérité de celle-ci, mais une réponse définitive et une solution possible doivent être proposées dans un délai maximum de 10 jours.

**SUIVI DE LA RÉPONSE**

Le suivi des réponses et des actions correctives proposées au client sera inclus dans le "formulaire de réclamation". Si la solution proposée comporte des étapes, le gérant veillera au respect des engagements jusqu'à la mise en œuvre complète des actions correctives.