Procédure de traitement des réclamations

Traitement des réclamations clients

Version 2026 – KWS Formation

I. Réception de la réclamation

Une réclamation est une déclaration d'un client actant de son mécontentement envers le centre de formation – KWS Formation.

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

Les réclamations doivent être adressées à la personne chargée des réclamations au sein de KWS Formation, Mme Strohl Clémentine, assistante de direction du centre de formation, désignée en raison de ses compétences.

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit, à l'adresse suivante : KWS Formation -22 chemin du Puy 06600 Antibes
A l'attention de Mme Strohl Clémentine

- Un mail, à l'adresse suivante : kwsformation@gmail.com en précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet de l'e-mail.

- Un appel téléphonique au numéro suivant : 06.10.99.09.37
Une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

II. Enregistrement de la réclamation

Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées à KWS Formation

Les éléments figurant sur ce registre seront :
· Numéro de la réclamation
· Date de réclamation
· Nom du client
· Compte client concerné
· Description
· Actions
· Résolution
· Date de réponse au client

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :
- la réclamation écrite du client,
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation,
- une copie de la réponse adressée au client.

III. Traitement de la réclamation et réponse au client

La personne en charge des réclamations accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

La réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée au registre des réclamations.

KWS Formation s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.