

Traitement des appels ou réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de l'une de nos prestations (*exemples : prestation, relation commerciale, retard, litige de facturation ou autre...*) ou si souhaitez contester une décision ou 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 voia postale à **BTP Diagnostics | NAVALCheck**

1 place Charles de Gaulle 78180 Montigny-le-Bretonneux, FRANCE

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Tout collaborateur NAVALCheck	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #800080; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Réception d'une réclamation ou d'un appel.</div> </div>	Par mail ou par courrier <i>(seul les réclamations/appels transmis par mail ou par voie postale seront traités)</i>
Tout collaborateur NAVALCheck	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #800080; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Transmission vers RT ou DA.</div> </div>	Par mail selon l'annexe 3
RQ et RT ou DA	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Réculte des informations</div> </div>	Analyse du devis, rapport et pièces constitutives du dossier, entretien avec les acteurs...
RQ et RT ou DA	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Enregistrement de la réclamation/appel</div> </div>	Dans notre outil de gestion de l'amélioration continue.
RT ou DA	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Accusé réception de la réclamation/appel</div> </div>	Par mail ou par courrier avec A/R, voir exemple en annexe 2
RT ou DA	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Examen de la réclamation/appel <i>(recherche de la cause et de l'étendue de l'écart)</i></div> </div>	Entretiens RQ, RT, analyse de la réglementation, analyse de l'impact financier
RQ et RT ou DA	<div style="text-align: center;"> <p>ou</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; width: 45%;">Acceptation de la réclamation/appel</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; width: 45%;">Rejet de la réclamation/appel</div> </div> </div>	Suite à l'analyse de la réclamation ou de l'appel
RQ et RT ou DA	<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Enregistrement du traitement</div> </div>	Dans notre outil de gestion et d'amélioration continue.
RT, DA	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; width: 45%;">Transmission du constat vers le réclamant en précisant la/les solution(s) envisagée(s)</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; width: 45%;">Transmission d'un mail/courrier A/R notifiant les motivations de non-recevoir</div> </div>	Par mail ou par courrier avec A/R