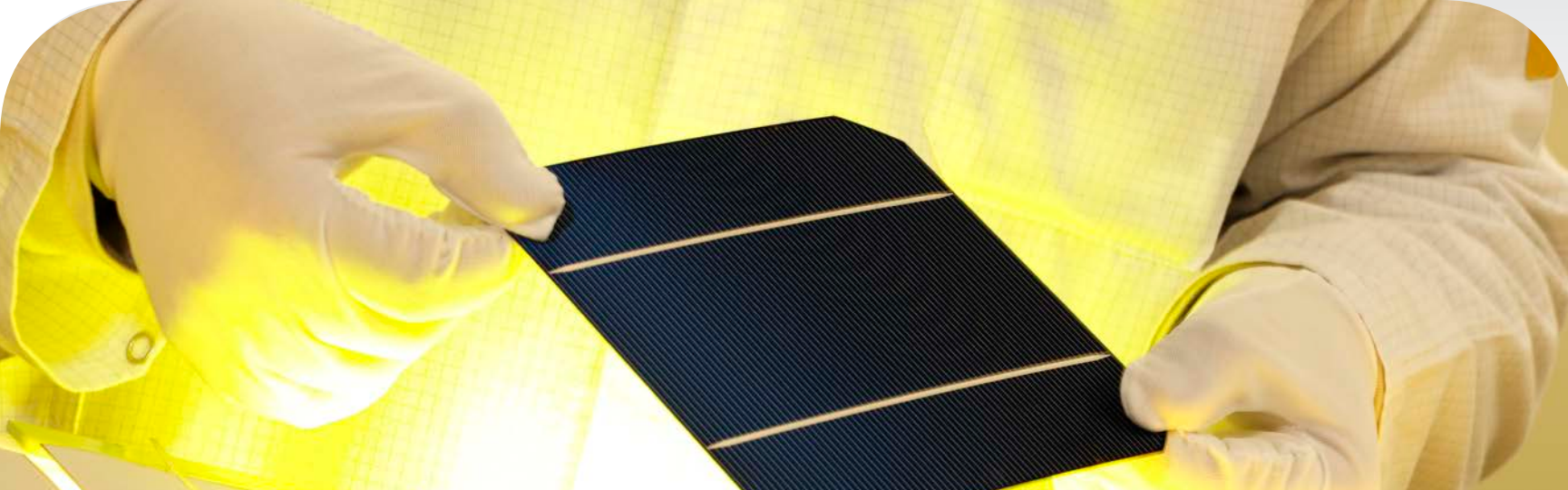




À votre écoute

Notre procédure de traitement des réclamations



Proposer un service client en perpétuelle amélioration est un de nos engagements. La satisfaction de nos clients est pour nous une priorité, et nous comprenons que rien n'est plus important qu'une qualité de service irréprochable.

Nos modules ont été conçus avec le plus grand soin afin de vous garantir une satisfaction totale. Si toutefois vous constatiez un défaut sur l'un des produits que vous recevez. Les rares fois où cela se produit, nous en cherchons toutes les causes, et en donnons les raisons à notre client, quel qu'en soit le responsable.

Engagement

Juste : Nous cherchons toutes les causes de votre réclamation.

Respectueux : Nous respectons les réclamation de chaque client, sans faire de distinction.

Simple : Nous facilitons la compréhension et l'utilisation de notre procédure de réclamation.

Efficace : Nous mettons tous nos efforts en commun pour chercher les causes de votre réclamation dans des délais maîtrisés

Concret : Nous répondons à votre réclamation de façon complète et concrète.



Comment porter réclamation

Notre procédure de réclamation expliquée étape par étape

1
Nous avertir

Contactez notre service client par email sur :
service.commercial@senersun.com

Une fois votre demande reçue, Senersun nomme un représentant en charge de votre dossier.

24h
après la
réclamation

2
Formulaire
envoyé par
Senersun

Sous 24 heures, le représentant Senersun en charge de votre dossier vous contacte et vous envoie un formulaire afin de réunir toutes les informations concernant votre réclamation.

3
Remplir le
formulaire
et le retourner

Une fois votre formulaire reçu, remplissez-le et retournez-le à votre représentant Senersun, qui lancera l'analyse de votre réclamation.

7 jours
après avoir reçu
votre formulaire

4
1ère réponse
par Senersun

Une première réponse vous est apportée sous 7 jours après réception de votre formulaire, avec une explication des raisons de votre réclamation. Lorsque cela est nécessaire, des actions immédiates sont mises en place.

30 jours
après avoir reçu
votre formulaire

5
Réponse finale
par Senersun

Vous recevez une réponse définitive sous 30 jours après réception de votre formulaire. À ce stade, des mesures correctives et préventives ont été mises en place par Senersun.



Vous avez une question relative à ce document ?

Contactez-nous sur info@senersun.com

www.senersun.fr