

Ce document est un résumé de la procédure de plaintes et de réclamations (P-821) que Solera met à la disposition de toute personne, entreprise, entité, organisation, etc., via son site Web.

1.- OBJET.

L'objet de cette procédure est de décrire la manière dont sont traitées les plaintes et les réclamations que nous signalent nos clients concernant les produits ainsi que leurs retours.

2.- CHAMP D'APPLICATION.

Cette procédure s'applique à tous les processus liés à la gestion des plaintes et des réclamations de nos clients en lien avec nos produits ou nos services.

Cette procédure ne s'applique pas aux réclamations portant sur des questions environnementales, sur la durabilité économique et/ou sur les violations des droits fondamentaux des personnes. Pour ce type de réclamations, nous disposons d'un canal d'éthique, accessible directement depuis notre site Internet (<https://www.psolera.com/es/canal-etico>).

3.- DESCRIPTION.

3.1.- RÉCLAMATIONS.

Pour Solera, une réclamation est une action entreprise par un client à la suite d'une non-conformité spécifique (c'est-à-dire le non-respect d'une caractéristique définie dans le contrat) d'un produit ou d'un service. Exemples : « J'ai commandé 40 unités de la réf. XX et j'en ai reçu 25 », « les boîtes de la réf. XX de la commande XXXX sont arrivées sans l'une des vis de verrouillage », « l'étiquette de la boîte référence XX indique une référence autre que celle demandée », etc.

Les réclamations des clients peuvent survenir pour diverses raisons. Solera regroupe ces raisons en : agence incorrecte, colis croisés, commandes en double, matériel défectueux, etc. La liste complète des motifs de réclamations se trouve dans l'application logicielle CRM du registre des réclamations informatisé.

3.2.- PLAINTES.

Pour Solera, une plainte est un signalement du client qui survient lorsque, malgré le respect des exigences de la commande, le produit ou le service ne répond pas aux attentes du client en termes de qualité, de prix ou de délai de livraison. Exemples : « cette prise est difficile à brancher », « elle est plus chère que celle de la concurrence », « on ne s'est pas bien occupé de moi lorsque je me suis renseigné », « les boîtes sont arrivées endommagées », etc.

Les plaintes des clients peuvent survenir pour diverses raisons. Solera regroupe ces raisons en : plaintes concernant le délai de livraison, le prix, le produit ou plaintes concernant le représentant. Ces motifs de plaintes se trouvent dans l'application informatique CRM du registre des plaintes informatisé.

3.3.- COMMUNICATIONS.

Les plaintes comme les réclamations peuvent parvenir à Solera par le biais d'appels téléphoniques ou d'e-mails provenant de nos clients, de nos propres délégués commerciaux, faisant suite aux visites de l'usine de nos clients ou aux visites de nos différents responsables (ventes, marketing, techniques) à nos clients. Ces communications sont acheminées vers les services commerciaux, exports ou techniques (SAT), qui seront chargés de gérer les plaintes et les réclamations.

De plus, Solera a mis en place un canal pour signaler les plaintes et les réclamations via notre site Web (<https://www.psolera.com/es/contacto/quejas-reclamaciones>). Ce canal offre à quiconque la possibilité de déposer une réclamation ou une plainte concernant l'un de nos produits ou de nos services directement à Solera. Les usagers y trouveront également les recommandations les plus habituelles pour rendre la communication plus efficace, la possibilité de nous envoyer des photographies ou d'autres fichiers visant à étayer leur réclamation ou leur plainte de manière à ce que ces informations nous aident à gérer et à résoudre leur réclamation plus efficacement.

Une fois la réclamation générée, Solera émettra un accusé de réception. De cette façon, nous faisons savoir au client que nous avons reçu sa réclamation, que nous allons travailler à la recherche d'une solution appropriée le plus rapidement possible et que nous avons établi un délai de réponse. Ce délai de résolution de l'incident pourra être prolongé par la suite, le cas échéant, ce qui sera également communiqué au client.

Dans toutes les communications avec nos clients ou avec toute autre partie prenante, et plus encore avec toute personne ayant formulé une réclamation ou une plainte, Solera s'efforcera toujours de :

- Faire preuve d'une attitude d'écoute active pour répondre aux préoccupations de nos clients.
- Veiller à ce que les plaintes et les réclamations soient traitées de manière juste et équitable (sans discrimination).
- S'efforcer de parvenir à une résolution rapide et efficace et, si cela est jugé pertinent, de fournir une explication concernant les mesures prises pour éviter de futurs problèmes.
- Veiller à ce que les solutions que nous proposons soient éthiques et ne compromettent pas les valeurs de l'entreprise.

3.4.- ENREGISTREMENT.

L'application logicielle CRM dispose de deux méthodes d'enregistrement en fonction de la complexité de la résolution des plaintes ou des réclamations reçues :

. – Les réclamations sont enregistrées via des TICKETS lorsque leur résolution implique un processus rapide et spécifique, comme par exemple l'envoi gratuit d'un matériel n'ayant pas été envoyé correctement, ou qui a été envoyé dans une quantité autre de celle demandée, ou encore l'émission d'un avoir pour du matériel qui n'a pas été envoyé, ou qui a été reçu défectueux, etc.

. – Les plaintes et les réclamations sont enregistrées comme des CAS lorsque leur résolution implique une analyse plus approfondie, ou l'intervention d'autres services, ou lorsque la responsabilité de la résolution incombe à d'autres responsables que ceux du service commercial, comme ce serait le cas, par exemple, de la révision de certains matériaux au niveau de l'entrepôt après qu'un client ait communiqué qu'un produit n'était pas conforme, ou d'une analyse de prix ou de remises appliqués à un client de manière incorrecte, etc.

Le maniement de l'application CRM est simple et intuitif, tant pour ce qui est de l'enregistrement des tickets que des cas. Il suffit de remplir les champs appropriés, en accordant une attention particulière aux informations concernant le client, au motif de la réclamation et à la résolution la plus appropriée. Cette application permet également d'insérer les e-mails échangés entre Solera et les clients, afin que toutes les gestions associées soient consignées dans chaque enregistrement.

3.5.- EXAMEN DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS.

Le personnel de Solera chargé de traiter les plaintes ou les réclamations examinera les dossiers en cours chaque semaine afin de garantir que leur résolution soit aussi rapide et efficace que possible.

Le service technique effectuera un examen mensuel des plaintes et des réclamations afin de remettre son contenu aux réunions du Comité du système intégré (CSI). Sur la base de ces examens, les différents responsables seront consultés afin de déterminer si une décision doit être prise au sujet de ces informations, ce qui sera consigné dans le procès-verbal de la réunion.

L'amélioration continue est un engagement fort chez Solera, de sorte que l'examen des réclamations et des plaintes puisse être utilisé comme une opportunité pour améliorer nos produits, nos services ainsi que nos processus internes.

