

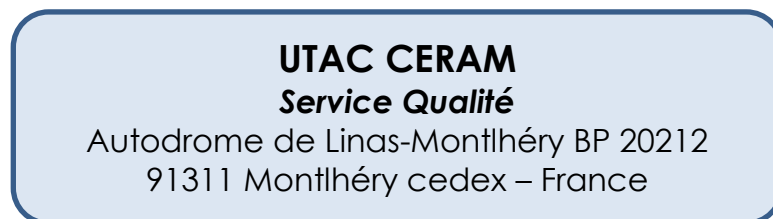
Traitement des réclamations ou des contestations de décision dans le cadre de nos activités d'inspection, d'essai et d'homologation.

UTAC CERAM

Autodrome de Linas-Monlhéry • BP 20212 • 91311 MONTLHERY Cedex • France
Tél. : [00 33] 1 69 80 17 00 • Fax : [00 33] 1 69 80 17 17 • contact@utacceram.com
SAS au capital 7 800 000 € • TVA FR 89 438 725 723 • RCS EVRY : B 438 725 723 • Code NAF : 7120 B

www.utacceram.com

En tant que client ou toute autre partie intéressée, en cas d'insatisfaction sur l'une de nos prestations relatives à nos activités d'essai, d'homologation ou d'inspection, ou dans le cas où vous souhaiteriez contester une décision liée à nos activités d'inspection, vous pouvez nous contacter par écrit à l'adresse suivante :

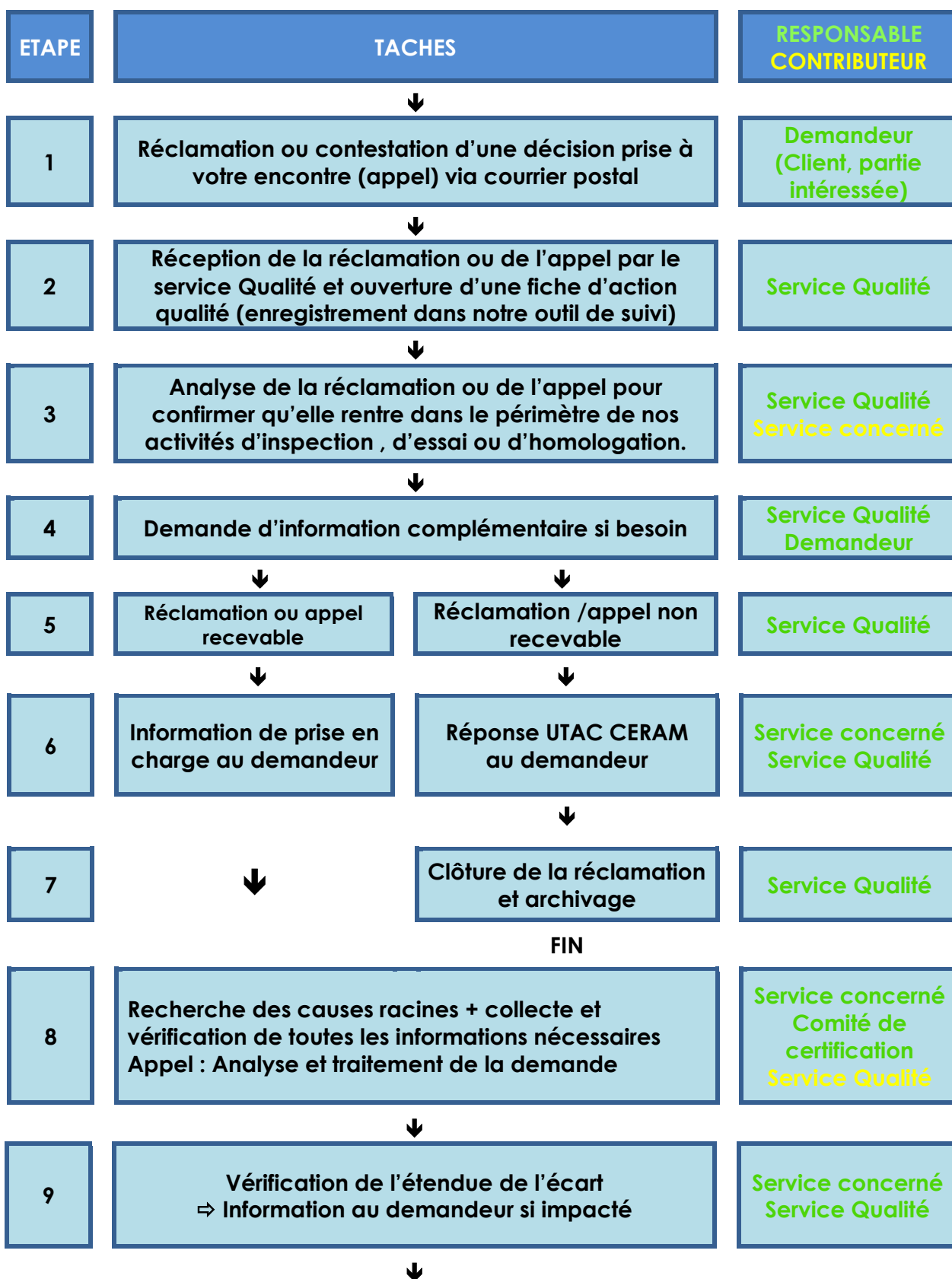


Afin de faciliter le traitement de votre courrier nous vous recommandons d'être le plus précis possible (joindre tous les éléments de preuves étayant votre demande, indiquer le service UTAC CERAM concerné, la date des faits, l'éventuellement numéro de rapport concerné etc...) et de nous transmettre vos coordonnées afin que nous puissions communiquer avec vous aux différentes étapes du traitement de votre réclamation ou votre contestation de décision.

Nota (1) : La contestation d'une décision prise par UTAC CERAM à votre encontre (c'est à dire faire appel d'une décision au sens des normes ISO 17020) n'a pas d'effet suspensif.

Nota (2) : Les réclamations d'ordre financière ne sont pas recevables lorsque les conditions contractuelles ont été respectées.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES APPELS



PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES APPELS (SUITE)

ETAPE	TACHES	RESPONSABLE CONTRIBUTEUR
10	Le cas échéant, actions curatives immédiates ⇒ Information au demandeur	Service concerné Service Qualité
11	Définition des actions correctives et préventives ⇒ Information au demandeur	Service concerné Service Qualité
12	Mise en œuvre du plan d'action	Service concerné Service Qualité
13	Evaluation de l'efficacité	Service Qualité
14	Clôture de la réclamation /appel ⇒ Information au demandeur	Service Qualité Service concerné
15	Mise à jour de l'analyse des risques et opportunité d'amélioration dans le cadre de l'amélioration continue	Service Qualité