

1 Définition d'une réclamation

Une réclamation est définie comme toute expression d'insatisfaction, écrite ou orale, émise par un client envers Keewe concernant un service ou un produit fourni, que cette réclamation soit justifiée ou non.

2 Étapes préalables à une réclamation formelle

Avant de déposer une réclamation formelle, nous encourageons les clients à contacter en priorité :

- Leur gestionnaire de compte dédié, ou
- Le service support à l'adresse : front@keewe.eu

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, le client peut adresser une réclamation formelle selon le processus décrit ci-dessous.

Etape	Description	Délai
1. Accusé de réception	Un accusé de réception est envoyé au client	Sous 24h (1 jour ouvrable)
2. Résolution rapide	Si la plainte est résolue et acceptée par le client	Sous 3 jours ouvrables
3. Réponse finale	Envoi d'une réponse écrite motivée au client (acceptation totale, partielle ou rejet)	Sous 15 jours calendaires
4. Circonstances exceptionnelles	Information du client si l'enquête nécessite plus de temps	Jusqu'à 35 jours maximum

3 Droits du client :

- Le client reçoit systématiquement une réponse écrite et motivée.
- Keewe s'engage à envoyer un accusé de réception sous 24 heures (1 jour ouvrable).
- En cas de désaccord avec la réponse finale, le client a la possibilité de saisir un médiateur ou l'autorité compétente.

4 Registre des plaintes :

Keewe tient un registre interne de toutes les plaintes reçues, incluant : identité du plaignant, date de réception, nature de la plainte, étapes de traitement, délais respectés, réponse fournie et statut de clôture.

5 Engagement Keewe :

Keewe s'engage à traiter toutes les plaintes avec équité, transparence et diligence, dans le respect des délais annoncés et avec la possibilité de recours externe pour le client en cas d'insatisfaction.

6 Coordonnées de contact pour les réclamations :

Keewe
7 rue du Progrès
93100 Montreuil – France
Email : reclamation@keewe.eu