

POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

ELCO S.A. POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

Notre engagement:

Votre satisfaction est au cœur de nos priorités. Chaque réclamation est traitée avec sérieux, équité et professionnalisme. Nous considérons vos retours comme une opportunité d'améliorer durablement nos services et nos prestations.

Comment nous contacter

- **E-Mail:** [reclamation@elco.lu]
- **Téléphone:** [+352 40 111 1] (lu–ve, 08:00–17:00)
- **Courrier:** ELCO S.A., 12, Zone Industrielle, L-8287 Kehlen

Notre démarche

- Réception et confirmation: Nous accusons réception de votre réclamation dans les meilleurs délais et vous communiquons une personne de contact dédiée.
- Analyse de la responsabilité: Nous vérifions si votre réclamation relève de notre périmètre et identifions les informations complémentaires éventuellement nécessaires.
- Évaluation du niveau de gravité: Selon l'impact et le risque, nous déterminons la profondeur d'analyse appropriée ainsi que les mesures immédiates à envisager. Les cas critiques sont traités en priorité.
- Traitement et communication: Nous assurons un suivi transparent et vous informons régulièrement de l'avancement du traitement.
- Résultat et amélioration continue: Une réponse finale vous est communiquée. En interne, les enseignements tirés des réclamations sont utilisés pour renforcer la prévention et améliorer nos processus.

Indépendance et équité

Les réclamations sont traitées de manière indépendante. Les personnes en charge de la décision ne sont pas impliquées dans la prestation ou le service faisant l'objet de la réclamation. Toutes les parties sont traitées avec respect, objectivité et professionnalisme.

Protection des données

Nous traitons toutes les données transmises dans le cadre d'une réclamation de manière confidentielle et les utilisons exclusivement pour l'examen et le traitement du dossier concerné. Les informations personnelles sont traitées conformément aux exigences applicables en matière de protection des données. Elles ne sont conservées que pendant la durée nécessaire au traitement de la réclamation ainsi qu'au respect des délais légaux de conservation. L'accès à ces données est strictement limité aux personnes autorisées.

Procédure d'escalade

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre réclamation, vous pouvez contacter le Helpdesk via : reclamation@elco.lu | +352 40 111 1. Votre dossier sera réexaminé et une réponse vous sera fournie.

Retour d'expérience

Vos compliments, suggestions et idées sont également les bienvenus : ils contribuent directement à l'amélioration de nos services.

REVISION

Version	Modifications	Date d'approbation	Approuvé par
Rev.01	Pilotage	14.9.2026	Berg, La Terza