

GESTION DES RECLAMATIONS

Les opérateurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires à l'instruction et à la gestion des réclamations clients/consommateurs.

Ce qui consiste à :

- enregistrer les réclamations
- formaliser obligatoirement une réponse auprès du client/consommateur
- mettre en place des actions correctives/correctrices si nécessaire
- enregistrer les actions correctrices/correctives mises en place.

L'ODG fournit un document servant de référence au contrôle : *Fichier de suivi des réclamations.*

L'ODG contrôle la gestion des enregistrements des réclamations, examine, suit le traitement des réclamations. et conserve un enregistrement de toutes les réclamations, dont il a eu connaissance, concernant la conformité aux exigences de certification. L'ODG met ces enregistrements à la disposition de Certipaq.

Vous devez prendre toutes les actions appropriées en rapport avec ces réclamations, avec les imperfections constatées sur les produits, qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de certification.

Rappel :

Le plan de contrôle, le cahier des charges et les documents officiels, déclaratifs, notes d'informations, guide récolte, etc... sont disponibles et téléchargeables sur www.igpvins.fr ; en cliquant sur le département de l'Ardèche et sur « télécharger les documents officiels », il y a 3 rubriques : documents officiels, formulaires déclaratifs et autres documents. Aucun de mot de passe ou identifiant ne sont nécessaires.