



Procédure Interne de Traitement des Plaintes – Heart of India Travel

1. Objectif et Principes Directeurs

L'objectif de cette procédure de traitement des plaintes est d'établir une méthode claire et structurée pour la gestion des plaintes des clients, partenaires ou autres parties prenantes. Les plaintes sont considérées comme une opportunité d'améliorer la qualité de nos services et de nos produits.

Principes directeurs :

- Chaque plainte est prise au sérieux.
- Les plaintes sont toujours traitées avec respect, équité et dans des délais raisonnables.
- Le traitement des plaintes est finalisé dans un délai maximum de 4 semaines.
- Les plaintes et leur suivi sont documentés.

2. Définitions

- **Plainte** : toute expression d'insatisfaction concernant un service, un produit ou un employé de Heart of India Travel.
- **Plaignant** : la personne ou l'organisation qui dépose une plainte.
- **Responsable des plaintes** : le collaborateur désigné chargé de l'enregistrement et du traitement des plaintes.

3. Procédure

3.1 Dépôt des plaintes

Les plaintes peuvent être déposées par e-mail ou par téléphone :

- E-mail : info@heartofindiatravel.fr
- Téléphone : +33 744916312 | +91 9650473144

Les clients sont informés de cette possibilité sur le site internet et dans les documents de voyage.

3.2 Réception et enregistrement

- Chaque plainte est immédiatement enregistrée dans le registre interne des plaintes.
- La réception de la plainte est confirmée au plaignant dans un délai de 3 jours ouvrables.

3.3 Évaluation et enquête

- La plainte est examinée par le responsable des plaintes, ou par une autre personne responsable désignée si nécessaire.
- Une consultation interne avec les collaborateurs, partenaires ou fournisseurs concernés est réalisée afin d'établir les faits.

3.4 Communication et résolution

- Dans un délai de 2 semaines, une réponse préliminaire comprenant une première évaluation et une orientation possible de solution est communiquée au plaignant.
- La solution définitive ou une éventuelle compensation est discutée et convenue avec le plaignant.
- La plainte est clôturée au plus tard dans un délai de 4 semaines après sa réception.

3.5 Documentation et suivi

- Toutes les plaintes sont enregistrées avec la date, la nature de la plainte, les parties impliquées, les mesures prises et le résultat.
- Les plaintes sont conservées pendant un minimum de 3 ans dans le cadre de la gestion de la qualité.
- Une analyse annuelle des plaintes est effectuée afin d'identifier des améliorations structurelles dans l'offre de produits et le niveau de service.

4. Responsabilités

- Le responsable des plaintes (propriétaire/gestionnaire) est chargé de la mise en œuvre et du suivi de cette politique.
- Si une plainte concerne directement le propriétaire, un tiers indépendant (par exemple un partenaire de confiance en Inde ou aux Pays-Bas) sera invité à traiter la plainte.

5. Évaluation

Cette procédure de traitement des plaintes est évaluée chaque année et adaptée si nécessaire afin de répondre aux nouvelles exigences de Travelife, aux évolutions légales ou aux objectifs internes de qualité.

