Politique de gestion des retours et des réclamations

Fonk's Backwaren AG

Statut / Version : 1.1 (Octobre 2026)

1. Introduction et champ d'application

En tant qu'entreprise artisanale ancrée dans sa région, nous accordons une importance fondamentale à un dialogue transparent, fiable et respectueux avec l'ensemble de nos partenaires et accompagnateurs. Qu'il s'agisse de nos collaborateurs, de notre clientèle, de nos fournisseurs, de nos partenaires ou des habitants de notre région : votre avis compte pour nous.

La présente politique décrit notre processus de réception et de traitement des remarques, préoccupations ou réclamations. Elle s'applique à toute personne interne ou externe souhaitant exprimer des inquiétudes, des dysfonctionnements ou des divergences en lien avec nos activités commerciales, nos conditions de travail, la qualité de nos produits ou nos normes écologiques et sociales.

2. Critères de recevabilité d'une réclamation

Une remarque ou réclamation est admise pour un traitement structuré lorsqu'elle répond aux critères suivants :

- **Pertinence :** Elle concerne des impacts réels ou potentiels de notre activité commerciale sur les personnes, l'environnement, notre qualité ou le respect de nos normes éthiques et légales.
- **Bonne foi :** La démarche est effectuée de bonne foi et repose sur des informations exactes (sans désinformation volontaire).
- **Traçabilité :** Elle contient suffisamment d'informations (description de l'incident, date, services concernés, pièces justificatives éventuelles) pour permettre un examen équitable. Les remarques anonymes et factuelles sont également prises au sérieux.

3. Étapes du processus et délais de traitement

Notre processus se divise en quatre étapes claires :

1. **Réception & Accusé de réception (sous 3 jours ouvrés) :**

Après avoir soumis votre demande (par e-mail à info@fonk.info ou par voie postale), vous recevrez un accusé de réception. Votre demande sera enregistrée dans notre registre interne et attribuée à la personne responsable.

2. **Examen (sous 5 jours ouvrés) :**

Nous vérifions la recevabilité de la réclamation. En cas d'informations manquantes, nous prenons contact avec vous. Si la demande n'est pas recevable, vous recevrez une explication transparente.

3. **Clarification & Résolution (sous 15 jours ouvrés) :**

Le service interne compétent étudie la situation, mène des entretiens si nécessaire et élabore una solution appropriée ou une mesure corrective.

4. **Retour d'information & Clôture :**

Vous êtes informé(e) de l'avancement et du résultat. La procédure est considérée comme close dès que la mesure est mise en œuvre ou qu'une solution commune a été trouvée.

4. Pistes de résolution

Notre objectif est toujours de parvenir à une clarification équitable et constructive. Selon la nature de la réclamation, cela peut inclure :

- La correction directe ou la rectification de l'erreur au quotidien.
- L'adaptation de nos processus internes.
- Un dialogue direct et constructif entre les parties concernées.

5. Protection contre les représailles et confidentialité

Nous prônons des relations équitables et protégeons toute personne formulant de bonne foi une préoccupation, une critique ou une remarque :

- **Confidentialité :** Tous les signalements reçus, votre identité ainsi que les détails de la procédure sont traités de manière strictement confidentielle et ne sont transmis qu'aux personnes directement impliquées dans la résolution.
- **Protection contre le préjudice :** Personne (ni les collaborateurs, ni les partenaires externes, ni la clientèle) s'adressant à nous de bonne foi n'a à craindre de conséquences négatives, de désavantages ou de représailles. Si des mesures injustifiées devaient être prises, la direction interviendrait immédiatement.

6. Contact

Vous pouvez nous contacter à tout moment de manière directe et confidentielle :

- **Par e-mail :** info@fonk.info (Objet : *Retour confidentiel / Réclamation*)
- **Par courrier postal :** Fonk’s Backwaren AG, Gestion des réclamations, Metz 6, 4780 St. Vith, Belgique