

GESTION ET RÉOLUTIONS DES PLAINTES

→ Comment déposer une plainte :

Par une lettre postale :
Sertis Prestiges
Via Monnet 6
1214 Vernier

Par courriel à l'adresse :
kevork@sertisprestiges.ch

Par téléphone :
+41 79 269 92 06

→ Contenu des plaintes :

- 1) Nom et coordonnées du/des plaignant(s);
- 2) L'objet de plaintes et description avec date de l'évènement ou tout autre renseignement / document jugé pertinent ;
- 3) Le préjudice qui est ou peut en résulter
- 4) Toutes les mesures déjà prises jusqu'à présent pour résoudre le problème

→ Traitement de plaintes et responsabilités :

- 1) SP informe le/la plaignant(e) de la réception de son plainte et du processus qui va être engagé ;
- 2) Si la plainte est éligible, SP informe le/la plaignant(e) sur la façon dont SP prévoit d'examiner la plainte et le calendrier pour le processus ;