

Procédure de réclamations clients: Dernière mise à jour 02/08/2017

Chez Zoe-Transfer,

Nous visons toujours à vous fournir les normes de service les plus élevées, tant par l'intermédiaire de notre produit que par notre équipe de soutien à la clientèle, qui sont toujours à votre disposition pour vous aider.

Cependant, nous comprenons qu'il peut y avoir de rares occasions où notre service n'a pas répondu à vos attentes. Si tel est le cas, nous souhaitons vous adresser nos plus sincères excuses, et voudrions vous rassurer sur le fait que nous continuerons à améliorer nos services pour votre plus grande satisfaction.

Cet article contient des détails sur notre procédure de plainte et vos droits en tant que consommateur.

Bien que vous ayez le droit de déposer une plainte oralement, afin de bien comprendre les enjeux abordés, nous vous recommandons de toujours soumettre votre plainte par courrier électronique à Business.support@MatrixZoe.org, en précisant clairement le numéro de votre compte (En commençant par 'P') et le numéro de commande de votre intention de Transaction (commençant par '#') en question.

Veillez décrire complètement la nature de votre insatisfaction ou de votre plainte, et votre courrier électronique sera transmis à l'individu ou au département approprié. Toute notre équipe de soutien à la clientèle reçoit une formation sur la gestion d'une plainte et connaît notre procédure de remontée des plaintes. Nous allons alors:

- Envoyez une confirmation écrite que votre plainte a été reçue;
- Étudier complètement votre cas et vos préoccupations, suivi d'une réponse détaillée, y compris des explications sur nos décisions et des raisons de nos actions.

Comptes désactivés

Si vous trouvez que votre compte a été désactivé, et que vous ne savez pas pourquoi, envoyez-nous un courriel à notre équipe d'assistance clientèle à Business.support@MatrixZoe.org. Ils vous conseilleront sur la meilleure façon de procéder pour la réactivation.

Les plaintes sur les transactions sont limitées dans le temps

Veillez prendre note que pour toutes les transactions effectuées en ligne, vous avez 3 jours ouvrables pour soulever une plainte en envoyant un courrier à Business.support@MatrixZoe.org. Soyez averti que toutes les transactions sont archivées 3 jours après la fin de la livraison; En dehors de ce calendrier, l'accent mis sur votre réclamation sera entièrement à la discrétion de Matrix Zoe SARL.