



# Traitement des réclamations ou des contestations de décision dans le cadre de nos activités d'inspection, d'essai et d'homologation.

## UTAC

Autodrome de Linas-Monlhéry • BP 20212 • 91311 MONTLHERY Cedex • France  
Tél. : [00 33] 1 69 80 17 00 • Fax : [00 33] 1 69 80 17 17 • [contact@utacceram.com](mailto:contact@utacceram.com)  
SAS au capital 7 800 000 € • TVA FR 89 438 725 723 • RCS EVRY : B 438 725 723 • Code NAF : 7120 B

[www.utac.com](http://www.utac.com)

En tant que client ou toute autre partie intéressée, en cas d'insatisfaction sur l'une de nos prestations relatives à nos activités d'essai, d'homologation ou d'inspection, ou dans le cas où vous souhaiteriez contester une décision liée à nos activités d'inspection, vous pouvez nous contacter par écrit à l'adresse suivante :



Afin de faciliter le traitement de votre courrier nous vous recommandons d'être le plus précis possible (joindre tous les éléments de preuves étayant votre demande, indiquer le service UTAC concerné, la date des faits, l'éventuellement numéro de rapport concerné etc...) et de nous transmettre vos coordonnées afin que nous puissions communiquer avec vous aux différentes étapes du traitement de votre réclamation ou votre contestation de décision.

Nota (1) : La contestation d'une décision prise par UTAC à votre encontre (c'est à dire faire appel d'une décision au sens des normes ISO 17020) n'a pas d'effet suspensif.

Nota (2) : Les réclamations d'ordre financière ne sont pas recevables lorsque les conditions contractuelles ont été respectées.



## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES APPELS (SUITE)

ETAPE	TACHES	RESPONSABLE CONTRIBUTEUR
	↓	
10	Le cas échéant, actions curatives immédiates ⇒ Information au demandeur	Service concerné Service Qualité
	↓	
11	Définition des actions correctives et préventives ⇒ Information au demandeur	Service concerné Service Qualité
	↓	
12	Mise en œuvre du plan d'action	Service concerné Service Qualité
	↓	
13	Evaluation de l'efficacité	Service Qualité
	↓	
14	Clôture de la réclamation /appel ⇒ Information au demandeur	Service Qualité Service concerné
	↓	
15	Mise à jour de l'analyse des risques et opportunité d'amélioration dans le cadre de l'amélioration continue	Service Qualité