

LE SUIVI DE VOTRE RÉCLAMATION LES PRINCIPALES ÉTAPES



! Vous avez exprimé une insatisfaction

1 Réception Arval vous adresse un **accusé de réception** avec **la référence** de votre réclamation.

2 Analyse Votre réclamation est **prise en charge** par nos équipes.

Nous faisons le maximum pour vous **apporter une réponse sous 3 jours**.

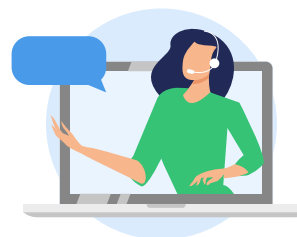
3 Réponse Vous recevez la **réponse par mail**.

4 Résolution Si une action d'Arval est annoncée dans notre réponse, nous procédons à sa **mise en place**.

5 Enquête Vous pourrez recevoir une **enquête de satisfaction** par mail.



Ce délai peut parfois s'allonger si votre réclamation nécessite des **investigations supplémentaires**.



Votre **équipe de compte** reste à votre disposition.

Arval Service Lease, SA - n° 352 256 424 RCS Paris - Arval Fleet Services, SAS - n° 300 773 413 RCS Paris - Public Location Longue Durée, SAS - n° 420 189 409 RCS Paris