IBIG SARL – Intermark Business International Group
Abidjan, Côte d'Ivoire
support@ibigsoft.com | +225 07 78 88 25 92

Gestion des réclamations

Dernière mise à jour : 26 juillet 2026 | Document généré le 29/11/2026 à 20:53

1. Objectif

IBIG SARL s'engage à traiter toute réclamation de ses abonnés avec sérieux, impartialité et dans les meilleurs délais. La présente politique décrit le processus de réclamation applicable aux abonnés de StockFlow.

2. Types de réclamations

Une réclamation peut porter sur :

- Un dysfonctionnement ou une anomalie technique de la plateforme ;
- Une erreur de facturation ou de paiement ;
- Une insatisfaction relative à la qualité du support ;
- Une violation présumée de vos données personnelles ;
- Une modification du service jugée préjudiciable ;
- Tout autre différend commercial avec IBIG SARL.

3. Canaux de réclamation

Vous pouvez soumettre une réclamation via :

- **Email :** reclamations@ibigsoft.com (recommandé pour les réclamations formelles) ;
- **WhatsApp :** +225 07 78 88 25 92 (pour les urgences) ;
- **Formulaire :** disponible dans l'espace client sous « Support → Soumettre une réclamation ».

4. Informations requises

Pour traiter votre réclamation efficacement, veuillez fournir :

- Vos nom, prénom et email de compte ;
- La date et la description précise du problème ;
- Tout document ou capture d'écran justificatif ;
- Le résultat attendu de votre réclamation.

5. Délais de traitement

- **Accusé de réception :** dans les 48 heures ouvrées suivant la réception ;
- **Réponse de fond :** dans les 10 jours ouvrées suivant l'accusé de réception ;
- **Résolution complexe :** dans les 30 jours ouvrées, avec information régulière de l'avancement.

6. Procédure de traitement

1. Réception et enregistrement de la réclamation ;
2. Accusé de réception avec numéro de dossier ;
3. Analyse et investigation par l'équipe concernée ;
4. Proposition de résolution ou d'indemnisation si applicable ;
5. Clôture du dossier avec confirmation à l'abonné.

7. Résolution amiable

En cas de désaccord persistant après traitement de la réclamation, les parties s'engagent à recourir à un médiateur indépendant avant toute action judiciaire. IBIG SARL privilégie toujours la résolution amiable des conflits.

8. Escalade

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez escalader votre réclamation à la direction en adressant un email à direction@ibigsoft.com.

9. Archivage

Toutes les réclamations sont archivées pendant 5 ans à des fins de suivi et d'amélioration continue du service.

CGU Confidentialité Mentions légales Cookies Tous les documents légaux
© 2026 StockFlow. Tous droits réservés. Logiciel conçu, édité et exploité par IBIG Soft, une marque de IBIG SARL – Intermark Business International Group.
Accueil | Documents légaux | Connexion