wopilo

Réclamations et signalements.

Notre procédure, pour nous signaler un problème et savoir comment nous le traitons

Wopilo (Better Path SAS) · version du 19 octobre 2026

Client, fournisseur, partenaire, salarié d'un atelier qui travaille avec nous ou toute autre personne concernée par nos activités : si quelque chose ne va pas, vous pouvez nous le dire. Ce document explique comment, et ce que nous faisons ensuite.

1 Deux types de demandes.

- **Les réclamations clients**, de loin les plus nombreuses : une commande non conforme, une livraison bloquée, un colis perdu, un produit défectueux. Elles sont traitées par notre équipe Expérience Client.
- **Les autres signalements**, plus rares : une pratique de Wopilo ou de l'un de nos partenaires qui vous semble contraire à l'éthique, aux droits humains, aux conditions de travail ou à l'environnement. Ils sont traités directement par la Direction.

Une simple question (« Où est mon colis ? », un conseil sur un produit) reçoit bien sûr une réponse, mais sans passer par cette procédure.

2 Comment nous contacter.

- **Par e-mail** : bonjour@wopilo.com. Pour un signalement adressé à la Direction, indiquez « Signalement » dans l'objet.
- **Par téléphone** : 01 87 66 05 20 (service gratuit + prix d'un appel).
- **Par le formulaire de contact** : wopilo.com/pages/nous-contacter.

Nous répondons sous 24 heures ouvrées.

3 Ce que nous traitons comme une réclamation.

Une demande est recevable dès lors qu'elle :

- concerne une activité, une pratique, un produit ou un comportement de Wopilo ou de l'un de ses partenaires ;
- est faite de bonne foi, avec assez d'éléments pour que nous puissions l'examiner ;
- n'est pas manifestement abusive, injurieuse ou sans lien avec nos activités.

4 Comment nous la traitons.

- **Les demandes courantes** (suivi de commande, livraison) reçoivent souvent une première réponse automatique, préparée par notre équipe Expérience Client : réponses types ou assistant numérique.
- **Une personne prend le relais dès que votre demande sort de l'ordinaire.** Elle la suit jusqu'à sa clôture.
- **Nous échangeons directement avec vous** pour comprendre et trouver une solution : par exemple des photos pour une commande non conforme, une enquête auprès du transporteur pour une livraison bloquée, puis un renvoi, un échange ou un remboursement.
- **Nous vous tenons informé(e) à chaque étape.** Quand une enquête dure, nous vous redonnons des nouvelles chaque semaine.
- **Nous vous confirmons la solution**, puis nous clôturons la réclamation une fois le problème réglé.
- **Pour un signalement adressé à la Direction**, celle-ci l'examine, vous informe de la suite donnée et des mesures prises.

5 Si votre demande n'est pas retenue.

Si votre demande ne relève pas de cette procédure, nous vous le disons, nous vous expliquons pourquoi et nous vous orientons vers le bon interlocuteur.

6 Nos garanties.

- **Confidentialité** : votre demande est traitée en toute confidentialité. Les informations ne sont partagées qu'avec les personnes strictement nécessaires à son traitement.
- **Pas de représailles** : aucune personne ayant fait une réclamation ou un signalement de bonne foi ne subira de représailles ni de traitement défavorable, quelle qu'en soit l'issue.

7 Suivi.

Chaque réclamation est enregistrée avec un numéro, une date, sa nature, la personne en charge et son statut. Chaque année, nous faisons le bilan des réclamations par catégorie et par statut, et nous le présentons à notre revue de direction pour améliorer nos pratiques.

Cette procédure s'applique à toutes nos parties prenantes. Pour nos salariés, le Culture Book décrit en plus les canaux de signalement internes.