



## Mr-Devis.com :

### **Procédure de traitement des Demande non conformes**

**Les demandes de devis détectées par Mr-Devis font toutes l'objet de vérifications téléphoniques de la part de notre service Qualité. Malgré ces contrôles, il peut arriver que certaines demandes transmises ne soient pas toujours conformes aux attentes. La procédure détaille les critères ouvrant droits à une compensation ainsi les modalités d'application.**

#### **Qu'est-ce qu'une demande de devis non-conforme ?**

1. Demandes de devis en double
2. Coordonnées du demandeur erronées
3. Demandes ne correspondant pas aux critères de sélection retenus
4. Fausse demande non détectée lors de nos contrôles

Dans ce cas, si vous professionnel avez reçu une demande de devis non conforme, malgré vérification de nos services, vous avez le droit à une compensation.

#### **Quel est le délai pour nous signaler une demande non-conforme ?**

Elle doit impérativement nous être soumise pour examen dans les 72 heures suivant la réception de la demande de devis, la date et l'heure dans votre Espace Clients dans Mr-Devis.com faisant foi. **Passé ce délai, toute demande est jugée valide.**

#### **Pourquoi ce délai de 72 heures ?**

- La prise de contact rapide augmente la probabilité de concrétiser l'affaire tout en vous permettant de nous signaler une anomalie éventuelle de la demande transmise
- Enfin, en cas de demande non conforme, et après réclamation de votre part, nous pourrions alors envisager un remboursement dans le délai de 72 heures nous re-créditerons votre capital crédit.

#### **Comment nous signaler une demande non conforme ?**

Il vous suffit de nous envoyer un mail, en nous en précisant le motif à l'adresse suivante : [contact@mr-devis.com](mailto:contact@mr-devis.com)

Vous recevrez une réponse de notre part par mail dans les 48 heures ouvrées.

*<http://www.mr-devis.com>*

*Procédure de demande de remboursement d'un devis non conforme*



**En quoi consiste concrètement la réponse de Mr-Devis ?**

**Après vérification, si la demande de devis concernée s'avère non-conforme,**  
Elle n'est pas comptabilisée dans votre crédit. Nous procédons immédiatement à son remboursement sous forme de crédit.

Dans le cas contraire, nous vous en informons également, en vous précisant les motifs du refus.

**Vous souhaitez une information complémentaire, une précision... ?**

N'hésitez pas à interroger le Service Compensation de Mr-Devis :

- Par mail : [contact@mr-devis.com](mailto:contact@mr-devis.com)