

Article 1 – Domaine d'application :

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne. Il engage l'image de l'entreprise.

Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de l'AUTO-ECOLE P.L.R.

Article 2 – Définition :

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Article 3 – Grand principe :

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de l'AUTO-ECOLE P.L.R. doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience. Le collaborateur en informe la Direction dans les meilleurs délais. Ces derniers sont jugés de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 4 – Faire une réclamation :

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

- Réceptionner une demande de réclamation à l'accueil de l'établissement.
- Elle peut être transmise en main propre à l'accueil de l'établissement, par courrier ou par mail.
-

Article 5 – Prise en charge :

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre (immédiatement), par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer le suivi de la réclamation.

Article 6 – Délai de réponse :

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation.

Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, l'AUTO-ECOLE P.L.R. tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Article 7 – Réponse :

La réponse est rédigée, par écrit, par la « personne en charge des réclamations ».

Elle peut être suivi d'un rendez-vous entre le client et le chargé de réclamation dans les bureaux de l'établissement. En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client fait appel au médiateur. Coordonnées apportées sur la fiche de réclamation.

Article 8 – Archivage :

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'AUTO-ECOLE P.L.R.

Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations.

Il est tenu par le responsable de l'établissement qui :

- Consigne chaque réclamation.
- Mentionne les dysfonctionnements constatés.
- Indique les actions correctrices mises en œuvre.



20 RUE DES VERDINS - 18230 SAINT DOULCHARD

Siret :90393707600011-APE :8553Z TVA Intra: FR88903937076

Agrément Ecole de conduite n°: E2201800010

:02.48.27.20.67 -

:autoecoleplr@gmail.com



Suivez-nous sur :

facebook



Site [https://: www. autoecoleplr-18.com](https://www.autoecoleplr-18.com)



Responsable pédagogique de toutes les formations dispensées dans l'établissement: Annabel Ristat Thiel

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à : Adresse : AUTO-ECOLE P.L.R. 17 Avenue des Prés le roi 18000 BOURGES

Mail : autoecoleplr@laposte.net

Médiateur : CNPA – Mail : www.mediateur-cnpa.fr Tél : 01.40.99.55.00

Identification de la personne déposant une réclamation :

Je soussigné (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Expression explicite de votre réclamation :

Objet(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil | <input type="checkbox"/> Organisation des cours |
| <input type="checkbox"/> Qualités des leçons | <input type="checkbox"/> Ponctualité des rendez-vous |
| <input type="checkbox"/> Entente avec l'enseignant | <input type="checkbox"/> Financiers |
| <input type="checkbox"/> Autres, préciser..... | |

Les nuisances que vous subissez sont-ils :

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Permanents ? | <input type="checkbox"/> Ou surviennent-ils ponctuellement ? |
|---------------------------------------|--|

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure, ...) ? :

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui préciser vos réclamations ?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
|------------------------------|------------------------------|

Si OUI, veuillez préciser par quels moyens (lettre, téléphone) et à quelle occasion (date) :

J'accepte d'être contacté(e) par l'exploitant pour lui exposer mes réclamations : Oui Non

Date de réception :

Date de la réclamation :

L'établissement Tampon et signature
précédée de la mention manuscrite

« Bon pour réception »

Signature de l'élève ou du représentant
légal précédée de sa qualité
Et la mention manuscrite :
« Bon pour réclamation ».



20 RUE DES VERDINS - 18230 SAINT DOULCHARD

Siret : 90393707600011-APE : 8553Z TVA Intra: FR88903937076

Agrément Ecole de conduite n°: E2201800010

:02.48.27.20.67 -

:autoecoleplr@gmail.com



Suivez-nous sur :

facebook



Site [https://: www.autoecoleplr-18.com](https://www.autoecoleplr-18.com)



Responsable pédagogique de toutes les formations dispensées dans l'établissement: Annabel Ristat Thiel