

Auto-moto-école Désilles

Document à retourner :

Soit par mail : aedesilles.dir@gmail.com

Soit par courrier : 26 Cours Léopold 54000 Nancy



FORMULAIRE DE RECLAMATION

Date :

Je soussigné (nom, prénom)
.....
....

Concernant l'élève (nom, prénom)
.....

Objet(s) de votre réclamation :

- * Accueil / secrétariat * Relation élève / enseignant(e) * Autre
- * Financier * Planning

Sujet de votre réclamation :

.....

Les désagréments que vous subissez sont-ils ?

♦ permanents

♦ ponctuels

Pouvez-vous préciser le moment
.....

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

♦ oui

♦ non

Par quels moyens :

♦ courrier

♦ Email

♦ téléphone

♦

Autre

.....
.....

Et

à

quelle

date

.....
.....

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

♦ oui

♦ non

Tél :

.....
.....

Heure

souhaitée :

.....
.....

Signature de l'élève ou du représentant

DATE DE RECEPTION

.....
.....

NOM et PRENOM

.....
.....

FONCTION

.....
.....

CACHET et SIGNATURE

NOTICE DE RÉCLAMATION

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 sur le processus d'amélioration continue de la qualité. Il engage l'image de l'association. 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 l'équipe de l'auto-école.

Article 2 : Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement des clients envers un professionnel. Une demande de service de prestations, une demande d'information ou 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, l'auto-école doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible. Ce dernier en informe la direction. Seule la direction juge de la nécessité de considérer le désagrément causé par le client comme réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement. Chaque réclamation doit être considérée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 4 : Faire une réclamation

Le formulaire de réclamation est mis à disposition des clients. Il est disponible à l'auto-école. Il peut nous être retournée soit par courrier, soit déposée à l'auto-école, soit à notre adresse mail : aedesilles.dir@gmail.com. Une fiche de recueil de réclamation est adressée ou remise au réclamant.

Article 5 : Prise en charge

La réponse sera apportée aux clients dans un délai de **15 jours ouvrés à la date de réception de la réclamation**. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée aux clients dans le délai imparti, l'auto-école tient informer le client du déroulement du traitement.

Article 6 : Réponse

La réponse aux réclamations sera apportée par écrit. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et l'auto-école. Le client peut faire appel au médiateur conformément au règlement intérieur.

Article 7 : Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée sincère en à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation.