



PROCEDURES TRAITEMENT RECLAMATIONS CLIENT

1 / Réception de la réclamation

Une réclamation est une déclaration d'un client actant de son mécontentement envers l'auto-moto école LES 3 AS.

Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Les réclamations doivent être adressées à la personne en charge des réclamations, Madame Céline MASSON, co-gérante de l'établissement de conduite.

Une réclamation peut revêtir plusieurs formes :

- Un courrier écrit, à l'adresse suivante :

LES 3 AS
A l'attention de Mme Céline MASSON
Arcades du Colonel de COURSON
13 127 VITROLLES

- Un mail, à l'adresse suivante : autoecoleles3as@gmail.com en précisant le terme « Réclamation » dans l'objet de l'e-mail.

- Un message envoyé via le formulaire de contact du site de l'établissement www.autoecoleles3as.fr, onglet « contact ».

- Un appel téléphonique au numéro suivant : 09.52.46.59.05 ou 07.68.07.02.60. Une confirmation écrite par e-mail ou par courrier sera systématiquement demandée.

2 / Enregistrement de la réclamation

Un suivi des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations qui pourraient être adressées aux 3 AS. Les éléments figurant sur ce registre seront :

Numéro de la réclamation
Date de réclamation
Nom du client / de la personne ayant déposé la réclamation
N° NEPH (le cas échéant)
Description
Actions
Résolution
Date de réponse

Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier.

Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- la réclamation écrite du client
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation
- une copie de la réponse adressée au client

Une enquête sera menée afin de récolter tous les renseignements nécessaires à l'étude et à la réponse de cette réclamation.



AUTO - ECOLE

LES 3 AS



3 / Traitement de la réclamation et réponse au client

Le gérant concerné accuse réception de la réclamation au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation et prépare la réponse à lui adresser.

Le projet de réponse est soumis au co-gérant, Monsieur Gaël MASSON.

Une fois validée, la réponse est envoyée au client dans un délai maximum de deux mois après réception de la réclamation et une copie indiquant la date d'envoi du courrier est consignée dans le dossier de la réclamation correspondante.

4 / Suivi et contrôle du traitement des réclamations

Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.

5 / information du public

Une fois la réclamation traitée et la demande clôturée, une note d'information sera publiée auprès du public sur le site de l'établissement : www.autoecoleles3as.fr