VIRGINIE LE GUENNEC

Site de Trégunc : 50 rue de Pont Aven

29910 TRÉGUNC

Site de CONCARNEAU : 65 rue de Trégunc

29900 CONCARNEAU

Tél : 06 86 44 79 40

Mail : virginie.leguennec29gmail.com

Agrément Trégunc : E19 029 00040 Siret : 89958399100018

Agrément Concarneau : E20 029 000100

Code APE : 8553Z

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à l'adresse postale ou Email ci-dessous, en main propre à un professionnel de l'auto-école.

Identification Date :	Je soussigné (nom, prénom) .... Concernant l'élève (nom, prénom).....

Expression explicite de votre réclamation :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Objet(s) de votre réclamation :

☐ qualité de l'accueil ☐ qualité des leçons	☐ organisation des cours ☐ entente avec l'enseignant	☐ ponctualité de RDV ☐ financiers

Les désagréments que vous subissez sont-ils ?

☐ permanents ☐ ponctuels	Pouvez-vous précisez le moment (période de l'année, de la journée, date, heure) ....

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 pour lui exposer mes réclamations ?

☐ Oui	☐ Non

DATE DE RECEPTION *DATE DE RECLAMATION*

Signature et tampon Treg auto-école *Signature de l'élève ou du représentant*

Treg Auto-école

50 rue de pont aven 29910 Trégunc

06 86 44 79 40

virginie.leguennec29@gmail.com

TREG AUTO ECOLE à TREGUNC | Codes Rousseau

Agrément Préfectoral :E 19 029 00040

Siret : 89958399100018

Code APE :8553Z

NOTICE DE RECLAMATION

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 4 : 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. Elle est disponible à l'auto-école. Elle peut nous être retournée soit par courrier, soit déposée à l'auto-école, soit à notre adresse mail. 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 30 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.

Treg auto-école

50 rue de pont aven 29910 Trégunc

06 86 44 79 40

virginie.leguennec29@gmail.com

TREG AUTO ECOLE à TREGUNC | Codes Rousseau

Agrément Préfectoral :E 19 029 00040

Siret : 89958399100018

Code APE :8553Z