

## **Plan de gestion des réclamations**

*En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...*

### **Les réclamations sont à transmettre**

Par téléphone au 01.42.04.08.42

- Par mail à [puteauxconduite92@gmail.com](mailto:puteauxconduite92@gmail.com)

- Par courrier à l'intention du responsable formation adressée à votre agence située au 146 rue Verdun 92800 Puteaux

- En agence auprès du bureau d'accueil

### **Réception d'une réclamation**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

### **Répondre à la réclamation**

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX.

*Article IX – Règlement des litiges*

AUTO-ÉCOLE – PUTEAUX CONDUITE  
ADRESSE 146 RUE DE VERDUN 92800 PUTEAUX  
TEL – 01.42.04.08.42/  
<https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/puteaux/puteaux-conduite/32120>  
Siret :953 016 599 00011– APE : 8553 Z  
Agrément : E 23 092 00180  
N° Formation Professionnelle (NDA) : 119 227 63992

*En cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat :*

*Le Médiateur FNA - Immeuble Axe Nord – 9 & 11, Avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex - site internet : [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)*

*Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.*

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **Performer notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.