

Siret : 853 121 473 000 13  
Agrément Préfectoral : E 21 066 0002 0  
N° de déclaration d'activité : 76660233866  
Code APE/NAF : 8553Z  
N° TVA intra : FR 31 853 121 473  
Mail : confortconduite@gmail.com  
Tél : 04 68 87 67 90



Siège social : 82, Avenue Victor Dalbiez – 66000 Perpignan

## Plan de gestion des réclamations

*Toute réclamation est consignée dans le registre dédié*

### **Réception d'une réclamation :**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous la consignons dans le registre dédié en précisant : le nom de l'élève, la date de réception, l'objet, le contrat, produit ou service mis en cause, les intervenants autres que le professionnel et toutes personnes visées par la réclamation.

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

Nous nous accordons 10 jours à réception de la réclamation pour y répondre.

Nous effectuons la mise à jour de l'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.

### **Nous devons tenir l'élève informé :**

L'élève est tenu informé du suivi donné à sa réclamation.

Une réponse lui est apportée dans les 2 mois à réception de la réclamation.

Si nous la rejetons partiellement ou totalement, nous devons lui indiquer les voies de recours possibles.

La personne en charge de répondre à la réclamation dispose obligatoirement d'un niveau de qualification suffisant.

Formée par l'auto-école elle a une connaissance exacte des produits, services

### **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.