



Critère 7.4

Gestion et traitement des réclamations

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

Réception d'une réclamation

En cas d'éventuelles réclamations, l'auto-école tiendra un registre nominatif avec la date et la nature de la réclamation.

La réclamation peut se faire par mail : vikingconduite@gmail.com

Par téléphone : 04.68.08.80.69 mais un écrit reste nécessaire

Accuser réception de la réclamation

Dès réception de celle-ci, une procédure est mise en route.

Un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 24 heures et le dossier sera traité dans les 10 jours, sous réserve d'éventuels documents complémentaires à fournir.

Répondre à la réclamation

Dans la mesure où un manquement de l'auto-école est identifié et vérifié, la réclamation sera enregistrée dans le registre dédié et prise en compte afin de répondre au mieux au manquements ou au dysfonctionnement constaté.

Performer notre pratique professionnelle

Les actions correctives seront mises en place avec bienveillance et le plus rapidement possible afin de rétablir un climat de confiance et apaisement.

L'ensemble des échanges écrits seront conservés dans un dossier nommé « réclamations » au sein de l'auto-école