



AUTO ECOLE DRIVIZ

Tél : 06.11.66.14.70

118 RUE DE LA REPUBLIQUE

Agr : E25059000350

59430 DUNKERQUE

Siret : 94520819700026



CRITERE 7.4 : LE PLAN DES GESTION DES RECLAMATIONS

SOUS-CRITÈRE DE QUALITÉ	ÉLÉMENTS DE PREUVE À CONTRÔLER LORS DE L'AUDIT INITIAL
7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.	(Audit administratif) Déclaration sur l'honneur
	(Audit sur site) Vérifier l'existence d'un plan de gestion des réclamations. Par exemple : mise à disposition des modalités de recueil, accusé de réception, délai de réponse, délai de traitement des réclamations, etc.
	(Audit sur site) Vérifier comment cette information est mise à la disposition du public.

COMMENTAIRES SUR LE CRITERE :

Vous trouverez ci-après, notre plan de gestion des réclamations mis à disposition des élèves



AUTO ECOLE DRIVIZ

Tél : 06.11.66.14.70

118 RUE DE LA REPUBLIQUE

Agr : E25059000350

59430 DUNKERQUE

Siret : 94520819700026

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

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

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).

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.