

# **Plan de Gestion des réclamations**

## **Réception d'une réclamation**

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre 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.

## **Accusé de réception**

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.

## **Réponse et traitement de 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.

## **Moyens utilisés**

La gestion des réclamations se fait par mail afin de conserver une trace écrite. Nous utilisons le mail de l'autoécole [candolle@atoutpermis.fr](mailto:candolle@atoutpermis.fr)