



25 rue du Thibet – 14000 CAEN
SIRET 77568873202687
Agr. E1401400010

7.4 - Traitement des réclamations et processus d'amélioration **continue**

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons 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 nous efforçons dans un délai de 48 heures maximum à compter de la prise en compte de la réclamation d'en accuser réception auprès de l'élève concerné.

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

Répondre à la réclamation et améliorer nos pratiques

Nous convenons de l'action à mener, en consultant éventuellement une tierce personne ou un partenaire ou fournisseur.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la nature de la réponse apportée (descriptif bref de l'action à mener), ainsi que la date à laquelle cette action doit être clôturée et qui est chargé d'en suivre la réalisation jusqu'à son terme.

Dans le cas où aucune solution à l'amiable n'est trouvée entre l'auto-école et l'élève, l'élève est informé, sur les contrats et sur notre page internet, qu'il peut recourir au service d'un médiateur de la consommation à l'adresse suivante :

COLLEGE DE LA MEDIATION APF FRANCE HANDICAP
17 Boulevard Auguste Blanqui
75013 PARIS
Tel 01.40.78.79.00 – mail. college-mediation@apf.asso.fr

L'élève est informé du traitement de sa réclamation au plus tard 15 jours après décision de l'action à mener.

>> Les internautes accèdent à notre plan de gestion des réclamations dans le bas de notre page web : <https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/caen/moovhop/8092>