AUTO-ECOLE COBIGO
10 rue Docteur Rouyer
61300 L'AIGLE
Agr. E0306102230

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 8 jours à compter de la réception 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 les personnes de l'équipe et/ou acteurs éventuellement concernés.

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 clôturer 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 : https://www.mediateur-consommation-smp.fr/

L'élève est informé du traitement de sa réclamation.

>> Les visiteurs de notre page accèdent à notre plan de gestion des réclamations en bas de notre page web :
https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/l-aigle/auto-ecole-cobigo-aiglonne/8228