

NOTICE DE RÉCLAMATION

Article 1 : domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Ce traitement s'appuie sur le processus d'amélioration continue de la qualité. L'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par l'équipe de l'auto-école.

Article 2 : Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement des clients envers un professionnel. Une demande de service de prestations, une demande d'information ou demande d'avis n'est pas une réclamation.

Article 3: Grands principes

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de l'auto-école Autoecolevirtuelle.fr doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible. Ce dernier en informe la direction. Seule la direction juge de la nécessité de considérer le désagrément causé par le client comme réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement. Chaque réclamation doit être considérée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 4 : Faire une réclamation

Le formulaire de réclamation est mis à disposition des clients. Il est disponible à l'accueil de l'auto-école et sur le site Autoecolevirtuelle.fr, rubrique AGENCE. Il peut être retournée soit par courrier, déposé à l'auto-école ou envoyé à notre adresse mail.

Article 5 : Prise en charge

La confirmation de la réception de la réclamation sera signifiée au client, en main propre, par mail ou par courrier dans un délai de 3 jours ouvrés.

Article 6 : Réponse

La réponse aux réclamations sera apportée par écrit (mail ou courrier) dans un délai de 10 jours. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et l'auto-école. Le client peut faire appel au médiateur conformément au règlement intérieur.

Article 7 : Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 2 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation.