

ECOLE DE CONDUITE BELIN

22 RUE HENRI BARBUSSE

95100 ARGENTEUIL

AGREMENT : E0809508840

SIRET50247817500024

TEL 01,39,61,97,35

MAIL ecoledeconduitebelin@orange.fr

Déclaration d'activité:11950795595

GESTION DES RECLAMATIONS

En cas de réclamation nous renseignons notre registre,,,

Réception des réclamations

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 professionnel, les personnes vidées par la réclamation

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outils 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 réclamations

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délais 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, contrat...) 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.

Améliorer 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.