

LUCE AUTO ECOLE
26bis rue la Beauce
28110 LUCE

7.4 - PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

En cas de réclamation, nous renseignons nous invitons l'élève à renseigner le « cahier des réclamations ».

Les informations suivantes y sont reportées :

- le nom du client
- la date de la réclamation
- l'objet de la réclamation
- le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- les intervenants/personnes éventuellement visés par la réclamation.

Réception d'une réclamation

Nous consultons toutes les semaines le cahier de réclamation.

Accuser réception de la réclamation

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

Nous indiquons dans le cahier de réclamations la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veillons à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons 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 lui indiquons les voies de recours dont il dispose : Médiation Professionnelle.

Nous mettons à jour le cahier de réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives nécessaires.