



# PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

## Réception d'une réclamation :

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre en précisant :

- Le nom et prénom du client.
- Téléphone et adresse mail.
- La date de réception de la réclamation.
- L'objet de la réclamation.
- Le contrat.
- Le produit ou service visé par la réclamation.
- Les intervenants autres que le professionnel.
- Les personnes visées par la réclamation.

## Accuser réception de la réclamation :

L'auto-école dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

L'outil de suivi des réclamations doit être tenu à jour, en indiquant la date à laquelle l'auto-école a accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

## Répondre à la réclamation :

Le client doit être informé du déroulement du traitement de sa réclamation, et l'auto-école devra lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si dans la réponse apportée à la réclamation, l'auto-école rejette totalement ou partiellement la demande du client, elle doit 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, des services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

L'auto-école devra mettre à jour son outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que le dysfonctionnement identifiés.

## Veille à apporter sur suite aux réclamations :

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, l'auto-école devra déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.