



ALBRET CONDUITE

AGEN - NÉRAC

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom de l'élève, 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 disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception à l'élève ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil 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 réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre 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 de l'élève, 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 produit, services, contrats...) 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.

Si la réclamation persiste malgré les solutions proposées, le plaignant est dirigé vers le médiateur :
MEDIATEUR CNPA – 43 BIS ROUTE DE VAUGIRARD – CS 80016 – 92197 MEUDON CEDEX
(www.mediateur-mobilians.fr)

Si aucune solution n'est trouvée par le médiateur, le plaignant devra s'adresser au tribunal compétent : Tribunal judiciaire d'Agen – Avenue de Lattre de Tassigny – 47000 AGEN

Performer 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.

AGEN : 27 Rue Montesquieu

☎ 05 53 99 26 29

✉ agen.albretconduite@gmail.com

Agrément : E2304700050



ALBRET CONDUITE

AGEN - NÉRAC

NÉRAC : 6 Place du Foirail

☎ 05 53 65 55 89

✉ nerac.albretconduite@gmail.com

Agrément : E2304700060