



43B Allée de la Libération - 31370 RIEUMES

## GESTION DES RECLAMATIONS

### **PRESENTATION:**

L'auto Moto Ecole Adishatz est soucieuse d'offrir à ses clients un service de qualité quant à la gestion des réclamations.

En cas de réclamation, le client doit dans un premier temps se rapprocher de son école de conduite. Nous notifierons la réclamation dans le registre unique des réclamations de l'auto-école.

En second retour, il peut s'adresser à la société de médiation professionnelle: sur son site: <http://www.mediateur-consommation-smp.fr> ou bien par voie postale à: MEDiateur-CONSOMMATION-SMP - 24 Rue Albert de Mon - 33000 BORDEAUX.

### **PROCESSUS DE RECLAMATION:**

#### **Réception d'une réclamation:**

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 le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Toute réclamation doit se faire par écrit (soit par mail ou par courrier RAR). Elle doit être impérativement transférée au responsable de la société qui sera tenu de la traiter.

#### **Accuser réception de la réclamation:**

Nous disposons de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client 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.

#### **Analyse de la réclamation:**

Une analyse permet de déterminer la légitimité, la gravité et le domaine de la réclamation pour en faciliter le traitement. A l'issue de l'analyse, la réclamation pourra être acceptée et transmise au service compétente ou refusée.

### **Traitement et réponse de la réclamation:**

La réclamation est examinée dans le but d'apporter une solution. 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 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, contrats...) et du niveau d'habilitation nécessaire.

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.

Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 8 jours est fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant. Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise.

Si le client est satisfait de la solution, la réclamation est alors clôturée. Dans le cas contraire, le refus de la solution proposée doit faire l'objet d'une nouvelle réclamation par écrit.

### **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.