

## **AUTO-ECOLE CAPTAIN CONDUITE 32**

SAS au capital de 1000€, immatriculée au RCS d'AUCH sous le numéro 927977298

Ayant pour siège social : 8 rue du Moulin 32600 L'ISLE JOURDAIN

Tel : 0581410248/Mail : [aecaptainconduite32@gmail.com](mailto:aecaptainconduite32@gmail.com)

Siret : 92797729800011/Agrément : E2403200040

## **POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

### **1. Objectif**

L'objectif de cette politique est de garantir que toutes les réclamations reçues par l'auto-école CAPTAIN CONDUITE 32 sont traitées de manière équitable, rapide et transparente. Nous nous engageons à offrir un service de qualité à nos clients et à améliorer continuellement nos services en prenant en compte leurs retours.

### **2. Champ d'application**

Cette politique s'applique à toutes les réclamations formulées par les clients, qu'elles soient relatives à la qualité de l'enseignement, aux conditions matérielles, à la communication, aux tarifs, ou à tout autre aspect des services fournis par l'auto-école.

### **3. Définitions**

Réclamation : Toute expression d'insatisfaction formulée par un client concernant les services de l'auto-école.

Client : Toute personne inscrite à l'auto-école, ayant suivi ou suivant une formation dans cet établissement.

Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, les sujets suivants :

- La qualité des cours théoriques ou pratiques
- Le comportement des formateurs
- les frais et la facturation
- la gestion administrative

### **4. Procédure de Réclamation**

#### **4.1. Dépôt de la réclamation**

Les réclamations peuvent être soumises par les clients de manière :

Écrite : Par courrier postal ou par email à l'adresse de l'auto-école.

Verbale : Par téléphone ou en personne, directement à un membre du personnel ou au responsable de l'auto-école.

## **AUTO-ECOLE CAPTAIN CONDUITE 32**

SAS au capital de 1000€, immatriculée au RCS d'AUCH sous le numéro 927977298

Ayant pour siège social : 8 rue du Moulin 32600 L'ISLE JOURDAIN

Tel : 0581410248/Mail : [aecaptainconduite32@gmail.com](mailto:aecaptainconduite32@gmail.com)

Siret : 92797729800011/Agrément : E2403200040

### 4.2. Contenu de la réclamation

Pour être traitée efficacement, la réclamation doit inclure :

- Le nom et les coordonnées du client.
- Une description claire et détaillée de la réclamation.
- Toute information pertinente, telle que la date de l'événement ou le nom de l'instructeur concerné.

### 4.3. Accusé de réception

Un accusé de réception sera envoyé au client dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, confirmant que celle-ci est en cours de traitement.

## 5. Traitement des Réclamations

### 5.1. Enquête interne

Analyse de la réclamation : La réclamation sera examinée par le responsable de l'auto-école ou par une personne désignée, qui mènera une enquête interne pour comprendre les causes du problème soulevé.

Consultation : Si nécessaire, le responsable peut consulter d'autres membres du personnel ou le client pour obtenir des informations supplémentaires.

### 5.2. Délai de traitement

L'auto-école s'engage à fournir une réponse au client dans un délai de 15 jours ouvrables après l'accusé de réception de la réclamation. Si des délais supplémentaires sont nécessaires, le client sera informé des raisons du retard et d'une nouvelle date de réponse.

### 5.3. Résolution

Solution proposée : Si la réclamation est jugée fondée, une solution sera proposée au client, qui pourra inclure des mesures correctives ou une compensation.

Réponse négative : Si la réclamation est jugée non fondée, une explication détaillée sera fournie au client.

### 5.4. Suivi

Un suivi sera effectué pour s'assurer que la solution proposée a été mise en œuvre et que le client est satisfait.

## **AUTO-ECOLE CAPTAIN CONDUITE 32**

SAS au capital de 1000€, immatriculée au RCS d'AUCH sous le numéro 927977298

Ayant pour siège social : 8 rue du Moulin 32600 L'ISLE JOURDAIN

Tel : 0581410248/Mail : [aecaptainconduite32@gmail.com](mailto:aecaptainconduite32@gmail.com)

Siret : 92797729800011/Agrément : E2403200040

### **6. Amélioration Continue**

Les réclamations seront analysées périodiquement pour identifier les tendances et les opportunités d'amélioration. Des mesures préventives et correctives seront mises en place pour éviter la répétition des problèmes identifiés.

### **7. Confidentialité**

Toutes les réclamations seront traitées de manière confidentielle. Seules les personnes impliquées dans le traitement de la réclamation auront accès aux informations partagées par le client.

### **8. Recours**

Si le client n'est pas satisfait de la solution proposée, il peut faire appel de la décision auprès de la direction de l'auto-école ou des instances compétentes, telles que les associations de consommateurs ou les autorités de régulation.

### **9. Communication de la Politique**

Cette politique sera communiquée à tous les clients au moment de leur inscription et sera également disponible sur le site web de l'auto-école ainsi qu'à l'accueil de l'établissement.

L'auto-école CAPTAIN CONDUITE 32 s'engage à offrir un environnement d'apprentissage de haute qualité. Nous apprécions les retours de nos clients et les considérons comme une opportunité de nous améliorer.

Si vous avez des préoccupations, nous vous encourageons à les exprimer et nous ferons de notre mieux pour y répondre de manière satisfaisante.

Date d'entrée en vigueur : 12/09/2024

Révisions : Cette politique sera révisée annuellement ou en cas de modification des procédures internes.