

Date de mise à jour le 26/04/2021

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et dans un souci de pérenniser notre établissement d'enseignement au regard de l'image de CER et de l'importance que nous donnons à la relation client.

Pour se faire :

1. Nous mettons à disposition de nos clients tous moyens de porter réclamation ; carte de visite de l'établissement, espace élève avec une messagerie interne, le site de l'établissement avec une page dédiée.
2. Nous traitons la réclamation du client afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations, d'une part avec la désignation d'un responsable de gestion clientèle, et d'autre part un responsable relation client et dirigeant s'assurant de la gestion relation clientèle soit suivi et résolu dans les délais suivants :
  - Nous devons agir rapidement face à la demande et noter cette demande sur le fichier de « suivi client », pour que cette demande soit traitée dans la journée ou à minima accusé réception de la demande et proposer un délai de réponse si besoin. (Dans ce cas le dirigeant responsable de la relation client se charge de la procédure)
  - Nous contactons par téléphone, le client, ou son prescripteur, ou le parent si l'élève est mineur pour trouver une résolution au problème rencontré.
  - Dès la résolution du problème, un mail est adressé au client et une copie du mail est archivée dans le fichier « suivi client ».
3. Nous nous assurons de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle et à ce titre nous appliquons rigoureusement le RGPD.
4. Notre équipe pédagogique se réunit régulièrement pour discuter des problèmes rencontrés, anticiper si possible les réclamations, dans le cas contraire proposer des solutions apporter à nos élèves. Un tracing est fait dans le « fichier client ».
5. Si la solution proposée ne convient pas au client, et qu'il souhaite mettre fin au contrat de formation alors l'article VII 2 -relatif à la résiliation du contrat de formation s'applique.
6. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat : La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : - soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ; - soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS ». Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.
7. En cas de désaccord ou de litiges nous appliquons le droit français.