HENNEBONT AUTO-ECOLE
02-97-36-59-09
hennebont.autoecole@gmail.com

CARNAC AUTO-ECOLE
06-40-84-22-65
carnac.autoecole@gmail.com

LOCHRIST AUTO-ECOLE
02-97-80-05-96
lochrist.autoecole56@gmail.com

7.4 – GESTION DES RECLAMATIONS

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous l'enregistrons dans 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.

Accuser réception de la réclamation

Nous nous donnons 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client

Répondre à la réclamation

Le client sera informé du déroulement du traitement de sa réclamation et nous nous engageons à lui répondre dans un délai de 2 mois maximum 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 lui indiquerons les voies de recours dont il dispose. La personne qui répondra à la réclamation aura un niveau de qualification suffisant et un niveau d'habilitation nécessaire à la résolution de la réclamation.

Le registre de suivi des réclamations sera mis à jour en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que le ou les dysfonctionnements identifiés le cas échéant. Les informations concernant le client lui seront accessibles sur simple demande.

Performer notre pratique professionnelle

Cette gestion permettra à partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, de déterminer et mettre en œuvre les actions correctives le cas échéant.