

FORMULAIRE DE RECLAMATION

AUTO MOTO CADET 151 rue de Beauvais, 60280 Margny les Compiègne,
autoecolecadet.fr. Agrément E 1806000210. siret 479 682 858 000 28

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL cadetvalerie0818@orange.fr

Identification de la personne :

Je soussigné (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la réclamation :

.....
.....
.....
.....

Objet de votre réclamation :

☐ - Qualité de l'accueil ☐ - Organisation des cours

☐ - Qualité des leçons ☐ - Ponctualité

☐ - Entente avec l'enseignant ☐ - Autres à exprimer ci-dessus

Pouvez-vous préciser le moment, la fréquence ou une période où vous avez subi ce désagrément :

.....
.....
.....
.....
.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ? :

.....
.....
.....
.....

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation :

Fait à :

Le :

Signature :

l'accueil d'un des bureaux de **AUTO MOTO CADET**

Article 1 - Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne. Il engage l'image de l'entreprise. Par ailleurs,

l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de **AUTO MOTO CADET**

- Télécharger sur la page du club rousseau - **AUTO MOTO CADET** la demande de réclamation

Elle peut être transmise par l'auto-école par courrier ou mail.

Article 5 - Prise en charge

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer ce suivi.

Article 2 - Définition :

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Article 6 - Délai de réponse

La sera apportée dans un délai de 30 jours à la réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, **AUTO MOTO CADET** tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le

Article 3 - Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un retard ou l'impossibilité de donner une justification désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de **AUTO MOTO CADET** doit faire face à la situation avec

la meilleure diligence possible, en fonction de ses

Article 7 - Réponse

attributions et de son expérience. Le collaborateur en informe la Direction dans les meilleurs délais.

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivi d'un

Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le rendez-vous entre le client et le chargé de la le désagrément exposé par le client comme une réclamation dans l'auto-école. En cas de rejet ou de réclamation ou non. Les réclamations adressées par refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, rapide. Chaque réclamation doit être consignée et le client peut faire appel au médiateur.

des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 8 - Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation.

Article 4 - Faire une réclamation

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

- Réceptionner une demande de réclamation à **Article 9 - Archivage**

La réglementation impose d'identifier les obligations. Il est tenu par le responsable de l'auto-manquements et les mauvaises pratiques en matière école qui consigne, mentionne les de commercialisation et de protection de la clientèle, dysfonctionnements constatés et amène les actions qui peuvent en outre être source de risques correctrices mises en œuvre..

juridiques et opérationnels pour l'auto-école. Le registre des réclamations permet de respecter ces