CRITERE 7.4

V.F.C
Votre Formation à la Conduite
10, Grande rue Charles de Gaulle
92600 Asnières-sur-Seine
Téléphone : 01.47.93.81.63
Email : vfc92@outlook.fr
Site : https://www.vroomvroom.fr/auto-ecoles/hauts-de-seine/asnieres-sur-seine/auto-ecole-vfc?filter=allratings&page=2

Agrément E 1809200020
Siret : 83123959500018
N° O.F :11922283592

Description des modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.

Pour toute réclamation, l'élève doit s'adresser au secrétariat ou par mail à l'adresse suivante : vfcreclamations@outlook.fr

Toute réclamation sera consignée sur une fiche de traitement « suivi des réclamation ».

L'auto-école s'efforce d'y répondre dans les plus brefs délais.

L'auto-école VFC, étant **ADHÉRENTE** au CONSEIL NATIONAL DES PROFFESIONS DE L'AUTOMOBILE (CNPA), met à disposition un médiateur pour régler à l'amiable un litige qui l'opposerait à un élève.

Protocole de gestion d'une réclamation :

- Réception d'une réclamation : par émail ou au secrétariat sur la fiche de traitement.
- Accusé de réception de la réclamation par mail
- Traitement de la réclamation et recherche de réponses en équipe et auprès des différents organismes en fonction des besoins et de la demande.
- Informations, en cours de traitement, sur les éléments recueillis au besoin
- Retour de l'équipe en fonction de la gravité de la situation dans les délais les plus courts possibles.

CRITERE 7.4+

SUIVI DES RECLAMATIONS
« FICHE DE TRAITEMENT »

- **Nom du client :**
- **Date de réception de la réclamation :**
- **Mode de réception de la réclamation (appel, mail, présentiel, autres …) :**
- **Personne en charge du traitement de la réclamation :**

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

Clôture de la réclamation :

- **Date :**
- **Conclusion :**

Réponse au client :		
Nom de l'élève :	Nom de la personne en charge du dossier :	Signature du responsable :