

AMBITION CONDUITE

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations sont à transmettre à M. GONÇALVES Bruno, gérant de l'auto-école, par mail à ambitionconduite@gmail.com .

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner 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 disposons de 5 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Traitement de la réclamation

Après avoir accusé de la réception de la réclamation et afin de l'analyser et de l'évaluer, son traitement se fait, dans un premier temps et si besoin, par un questionnement envers le réclamant afin d'avoir le plus de précisions possibles.

Dans un second temps, nous enquêtons en interne si besoin.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.

A défaut de solution à l'amiable et dans un délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite, le réclamant pourra saisir le médiateur suivant:

M. le Médiateur de Mobilians
43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon cedex
mediateur@mediateur-mobilians.fr
<https://www.mediateur-mobilians.fr>

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

À NOTER : Ce document sera mis à disposition auprès du public sous format papier ou dématérialisé (envoyé par mail pour ce dernier) et sera consultable sur notre site **<https://autoecole-chatillon.fr>** .