



**AUTO-ECOLE MASSILIA**

**28 Avenue de l'Europe**

**69180 Rillieux-La-Pape**

**Tel : 09 80 75 78 71**

## **Plan de gestion des réclamations**

MISE A JOUR LE 1 JANVIER 2025

*En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...*

### **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 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

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.

### **Répondre à la réclamation**

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois 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 devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

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.

### **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.

AUTO-ECOLE MASSILIA

Agrément : École de conduire : E2106900100 / Numéro déclaration d'activité : 84692565569

28 Avenue de l'Europe 69140 Rillieux-La-Pape / Tel: 09 80 54 73 64

SIRET : 81446751000016 / APE 8553Z

Email : [autoecole.smassilia@gmail.com](mailto:autoecole.smassilia@gmail.com) / site internet : <https://autoecolesmassilia.wixsite.com/smaconduite>