

**« C’FT-CONDUITE »**

**Agrément : E 24 040 00020 Siret : 832 070 403 00031**

**30 avenue Paul Marguerite N° O.F : 75400166940**

**40150 Soorts-Hossegor**

**Téléphone : 05.58.70.24.27**

**Email :** [**cft-conduite@orange.fr**](mailto:cft-conduite@orange.fr)

**Site Internet :** [**https://vroomvroom.fr/auto-ecoles/landes/soorts-hossegor/c-ft-conduite**](https://vroomvroom.fr/auto-ecoles/landes/soorts-hossegor/c-ft-conduite)

**DESCRIPTION DES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES :**

Pour toute réclamation, n’hésitez pas à nous en faire part au secrétariat.

Toute demande sera écrite sur un cahier de recueil ou sur une fiche de traitement « **Suivi des réclamations**» pour un meilleur suivi ou à les formuler par mail à l’adresse suivante et nous vous répondrons dans les plus brefs délais :

* [**cft-conduite@orange.fr**](mailto:cft-conduite@orange.fr)

**Protocole de gestion d’une réclamation** :

* Réception d’une réclamation : par émail ou sur le cahier de recueil
* 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.