

AUTO ECOLE SEPTEMOISE

199, avenue du 8 mai 1945
13240 Septèmes-Les-Vallons

Tél. : 07.61.24.61.68

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION

Adressez-vous en priorité à Mme CAVIGLIA Fanny, gérante de l'auto-école Septémoise, par téléphone, e-mail ou à l'auto-école, la gérante va identifier et enregistrer votre réclamation, en recueillant :

- votre identité,
- la date de réception de la réclamation,
- l'objet de la réclamation,
- le contrat, produit, service ou personne physique visée par la réclamation

2. ACCUSER RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

Nous disposons de 10 jours, à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception ou y répondre immédiatement si la situation le permet.

Nous mettons à jour notre registre des réclamations en indiquant votre nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

3. RÉPONSE A LA RÉCLAMATION

Nous tenons informé la personne concernée à chaque étape d'avancement et lui adressons une réponse écrite dans un délai maximal de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Si cette réponse devait se solder par un refus ou un conflit, nous lui indiquerions les voies de recours dont il dispose.

Nous mettons à jour notre registre des réclamations en indiquant la date de la réponse, le contenu de la réponse, la date de clôture de la réclamation.

4. AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous déterminerons et mettrons en œuvre les actions correctives adaptées.