

## AUTO ECOLE JAMES Sarl

**42 Quai des Bons Enfants**

**88 000 EPINAL**

**Tél : 03 29 82 57 58**

N° de Siret : 411 758 220 00015

N°d'Agrément E. 02.088.0341.0

Code APE 8553 Z

**108 Rue d'Alsace**

**88 150 THAON LES VOSGES**

**Tél : 03 29 43 20 48**

N° de Siret : 411 758 220 00023

N°d'Agrément E. 04.088.0388.0

Code APE 8553 Z

**Piste Privée**

**57 Route d'Epinal**

**88 390 UXEGNEY**

**Tél : 03 29 82 57 58**

---

### Plan de gestion des réclamations

#### **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.

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.

A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir à :

**Médiateur de l'assurance**

**TSA 50 110**

**75 441 PARIS CEDEX 09**

---

autoecole-james@orange.fr

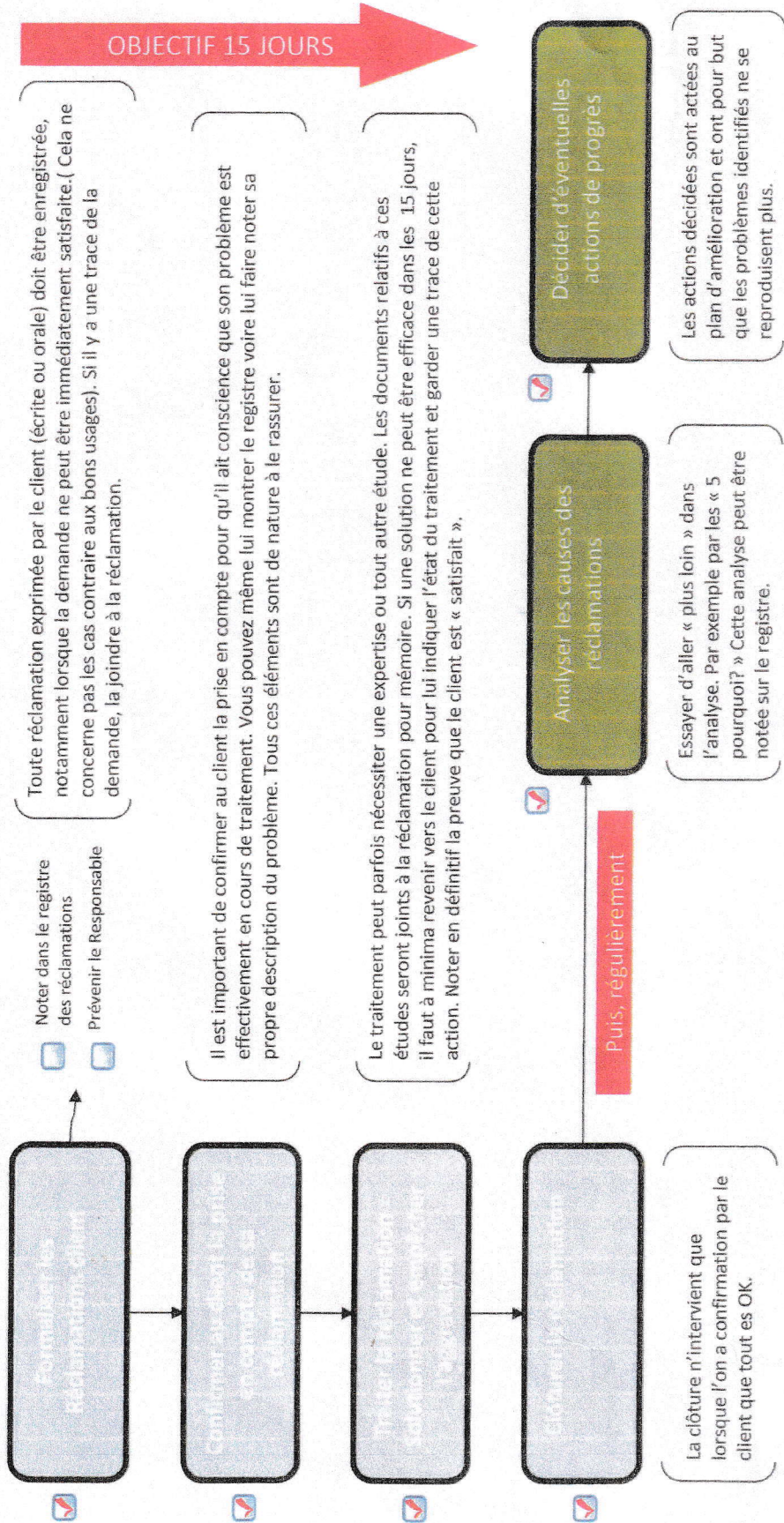
autoecole-jamesthaon@orange.fr

**AUTO ECOLE JAMES certifiée LABEL QUALITÉ par la sécurité routière & QUALIOPI par Afnor**

**N° Déclaration d'Activité : 44880141388**

---

# PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS





n° 7 / n° 8

CS

0

**AUTO ECOLE JAMES** **Responsables : Mmes SAGET & NICOLLE**

---

**REGISTRE ET SUIVI DES RECLAMATIONS**

Mimes

DATE	TYPE	CLIENT / FORMATION CONCERNEE	DESCRIPTION DU PROBLEME	ANALYSE ET ACTION(S) IMMEDIATE(S)	RETOUR FAIT AU CLIENT (sous 30 jours maxi)	VISA DU GERANT	CAUSE(S) IDENTIFIEE(S) APRES ANALYSE	ACTION(S) CORRECTIVE(S)
		Nom et Prénom du client : Formation concernée (intitulé - date- lieu) :			Date: <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Courrier Réponse :			
		Nom et Prénom du client : Formation concernée (intitulé - date- lieu) :			Date: <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Courrier Réponse :			
		Nom et Prénom du client : Formation concernée (intitulé - date- lieu) :			Date: <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Courrier Réponse :			