

## 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

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 MASTER Monceau**

**TSA 50 110**

**75 441 PARIS CEDEX 09**

*Classeur à votre disposition au Bureau*

---

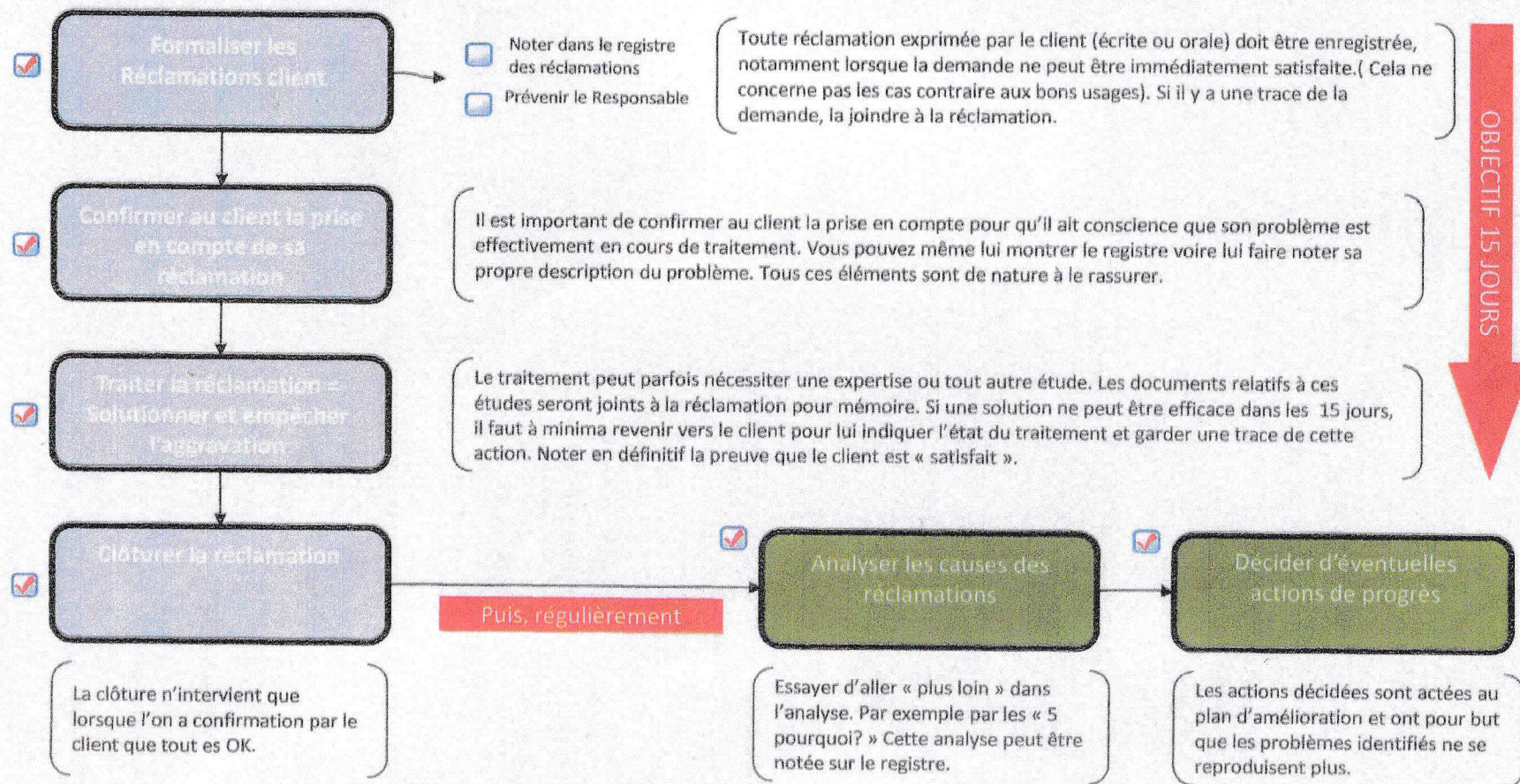
autoecole-james@orange.fr

**AUTO ECOLE JAMES certifiée QUALIOPI**

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

---

## PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS



Mmes

| 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 :<br><br>Formation concernée (intitulé - date- lieu) : |                         |                                   | Date:<br><input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T<br><input type="checkbox"/> Courrier<br>Réponse : |                |                                      |                         |
|      |      | Nom et Prénom du client :<br><br>Formation concernée (intitulé - date- lieu) : |                         |                                   | Date:<br><input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T<br><input type="checkbox"/> Courrier<br>Réponse : |                |                                      |                         |
|      |      | Nom et Prénom du client :<br><br>Formation concernée (intitulé - date- lieu) : |                         |                                   | Date:<br><input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> T<br><input type="checkbox"/> Courrier<br>Réponse : |                |                                      |                         |