



Traitement des réclamations

Phases

Déroulement

1. Prise en charge

Pour toutes réclamations, vous devez adresser un mail à autoecole.pas@gmail.com avec pour objet : RECLAMATIONS.

Nous accuserons réception des réclamations par retour de mail dans un délai de 48h maximum.

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.

2. Traitement

Nous nous engageons à

- prendre en compte le problème
- planifié et mené les actions de correction et d'amélioration
- évoquer la poursuite de la relation

Nous vous tiendrons informé de l'état d'avancement de la réclamation.

3. Réponse

Nous vous communiquerons dans un délai de 7 jours une réponse au problème.

Dans le cas d'un recours défavorable, nous indiquerons les voies de recours dont vous disposez.

Dans le cas d'un recours favorable, un « juste » dédommagement financier ou commercial sera entrepris (avoir, prestations complémentaires, excuses...)

Vous êtes un partenaire privilégié qui nous aide à progresser, nous nous engageons à apporter des actions correctives aux réclamations visant à éviter leur réapparition.

4. Communication en interne

Les réclamations peuvent concerner tous les collaborateurs de l'entreprise. Dans ce cas, la réclamation et la solution apportée sera transmis à l'ensemble des collaborateurs.