

## **AUTO-ECOLE PIXEL CONDUITE**

**7 rue du Palais**

**70000 VESOUL**

*siret 922 244 447 00020 - agrément E2307000010*

### **PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS**

#### **Réception des réclamations**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner un registre de réclamations en indiquant : les coordonnées du client, la date de réception, l'objet de la réclamation, le contrat et service visés, les intervenants autres que le professionnel et les personnes visées par la réclamation.

#### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre suivi de réclamations en indiquant la date à laquelle nous en avons accusé réception et veiller au traitement de la réclamation 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 sa réception.

Si, dans notre réponse apportée, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation devra connaître suffisamment les services proposés, contrats etc...

Nous devons mettre à jour notre suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée au client, ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

#### **Performer notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements ou manquements, nous devons déterminer et mettre en œuvres les actions correctives.