

7.4 - Traitement des réclamations et processus d'amélioration **continue**

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons 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 nous efforçons dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la réclamation d'en accuser réception auprès de l'élève concerné.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veillons à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation et améliorer nos pratiques

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans les plus brefs délais.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Dans le cas où aucune solution à l'amiable n'est trouvée entre l'auto-école et l'élève, l'élève est informé, sur les contrats et sur notre page internet, qu'il peut recourir au service d'un médiateur de la consommation à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-mobilians.fr>

>> Les visiteurs de notre page accèdent à notre plan de gestion des réclamations en bas de notre page web :

<https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/bourgtheroulde-infreville/ecole-de-conduite-de-bourgtheroulde/4529/>