



PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS ECOLE DE CONDUITE

ECL s'engage à respecter les points listés ci-dessous. Le formulaire de réclamation est accessible depuis notre site internet dans la rubrique « Tarifs et infos pratiques ».

I. Réception d'une réclamation

A la réception d'un *courrier recommandée avec accusé de réception* contenant une réclamation, vous devez renseigner votre **registre des réclamations** en renseignant les différents catégories : Le nom du client, date de réception, objet de la réclamation, date de signature du contrat, service visée, personne visée.

II. Accuser réception de la réclamation

Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement par courrier ou par mail.

Veiller à mettre à jour **le registre des réclamations** avec la date de réception.

III. Répondre à la réclamation

Vous devez tenir le client informé du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si vous rejetez partiellement ou totalement la réclamation du client il faut lui indiquer les voies de recours possible.

La personne qui va répondre doit avoir le niveau de qualification nécessaire et les habilitations suffisantes (aux signatures des courriers...)

Veiller à mettre à jour **le registre des réclamations** avec la date de réponse apportée ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

IV. Trouver les axes de progression

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements et mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en place les actions correctives.

Ecole de Conduite Laurence

laureneric@bbox.fr

www.ecoledeconduitelaurance.com

20, rue des forges à Corbigny, 03.86.26.00.83 – Agrément : E13 058 0004 0

13, grande rue à Prémery, 03.86.36.33.07 – Agrément : E16 058 0002 0

7, rue Marié Davy 03 86 22 85 51- Agrément E23 058 0002 0

SAS Loloalice au capital de 5000€ | RCS Nevers 792665747 | Code APE : 8553Z