



## Auto-école et Centre de Formation Pierre Milon

7 rue de Rouen  
27300 BERNAY

Auto Ecole Pierre MILON  
7 rue de Rouen  
27300 Bernay  
02.32.45.17.91  
06.30.98.07.77  
www.auto-ecole-milon.fr  
aemilon@gmail.com  
Numéro Activité 23270189327 Eligible au CPF  
tva intra : FR59805181237  
SARL capital 1000  
NAF 8553Z  
Agrément E1302700172  
Référéncé DATADOCK  
SIRET 805 181 237 00019



### **Plan de gestion des réclamations**

*En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...*

#### **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. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

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.