

7.4 Traitement des réclamations

Les réclamations sont à transmettre :

X par téléphone au 06 77 67 05 74

X par mail à auto-ecole-prudence@orange.fr

A réception d'une réclamation :

Lorsque nous recevons une réclamation par téléphone, nous demandons au réclamant de nous transmettre par mail et nous lui indiquons oralement la procédure tout en répondant à ses questions d'ordre administratif.

Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier « réclamation » afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom, motifs, etc).

J + 24h ouvrées Accuser réception de la réclamation

Nous accusons réception sous 24h ouvrées maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone.

J + 7 jours ouvrés Répondre à la réclamation

Nous traitons la réclamation sous 7 jours ouvrés : demande de pièces complémentaires ou justificatifs. Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.

En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat

ARTICLE REGLEMENT DES LITIGES.

**Suivi des fiches signalétiques
et des plans d'améliorations Grand Public**

Année	Date	NOM Prénom Emetteur	Numéro d'ordre aa.n°agence.n°d'ordre (ex : 12.1601.001)	Origine (Mettre "FS" pour fiche signalétique si réclamation, ou "QS" pour Questionnaire de satisfaction, ou "PA" pour décision d'amélioration)	Objet	Justificatif n° (le cas échéant)	Suivi (Mettre date + commentaires du traitement)	Nom de la personne chargée du dossier	Date d'échéance	Date de clôture