

## **AUTO-ECOLE F.COSTENTIN**

196 Route de coutances  
50350 DONVILLE LES BAINS  
N° de formation professionnelle : 28500162350  
Tel :02.33.51.49.96.

Siret : 383 353 075 00039  
Agré :E0505004840  
Code NAF:8553Z  
Email : ae.costentin@gmail.com

### **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 d'une semaine maximum à compter de la prise en compte 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 convenons de l'action à mener, en consultant éventuellement une tierce personne ou un partenaire ou fournisseur.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la nature de la réponse apportée (descriptif bref de l'action à mener), ainsi que la date à laquelle cette action doit être clôturée et qui est chargé d'en suivre la réalisation jusqu'à son terme.

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/>

L'élève est informé du traitement de sa réclamation.

**>> Les visiteurs de notre page/site accèdent à notre plan de gestion des réclamations.**

**Lien ci-dessus :** <https://www.auto-ecole-costentin.com/>

En cliquant sur « plan de gestion des réclamations » dans la rubrique « LABEL AUTO ECOLE ... »