



# FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à : AUTO ECOLE GABRIEL 88 RUE H MESSENGER 76170 LILLEBONNE

page1/2

MAIL : [autoecolegabriel@orange.fr](mailto:autoecolegabriel@orange.fr)

Médiateur GIE CIVIS PARIS TEL 01,53,26,25,25

## IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION :

Je soussigné (nom, prénom)

concerne l'élève (nom, prénom)

Expression explicite de votre réclamation :

.....  
.....  
.....  
.....

## OBJET(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :

Qualité de l'accueil

Organisation des cours

Qualité des leçons

Ponctualité de rendez vous

Entente avec l'enseignant

Financiers

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

Permanents ?

Ou surviennent ils ponctuellement ?

Pouvez vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure)

.....  
.....  
.....

Avez vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui préciser vos réclamations ?

OUI

NON

Si oui, veuillez précisez par quels moyens (lettre téléphone) et à quelle occasion (date) :

.....  
.....

J'accepte d'être contacté(e) par l'exploitant pour lui exposer mes réclamations :  OUI  NON

DATE DE RECEPTION

DATE DE RECLAMATION



Signature et tampon de l'auto école

signature de l'élève ou repr. Légal

Auto école GABRIEL 88 RUE MESSENGER 76170 LILLEBONNE TEL 02,35,38,00,28

autoecolegabriel.com Agrément E0207606720 SIREN 38199574500027 Système label qualité CSQ7,4

Responsable pédagogique : christelle et christophe GABRIEL APE 8553Z Suivez nous sur facebook



### **Article 1 – Domaine d'application**

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client, Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne, Il engage l'image de l'entreprise, Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels,

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de l'auto école,

### **Article 2 – Définition :**

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel, Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation

### **Article 3 – Grand principe**

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de l'auto école gabriel doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience, Le collaborateur en informe la direction dans les meilleurs délais, Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide, Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement,

### **Article 4 – Faire une réclamation**

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation

réceptionner une demande de réclamation à l'accueil de l'auto école

Télécharger sur [www.autoecolegabriel.com](http://www.autoecolegabriel.com) la demande de réclamation

Elle peut être transmise par l'autoécole par courrier ou mail

### **Article 5 - Prise en charge**

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation

C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer ce suivi

### **Article 6 – Délai de réponse**

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation, Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, l'auto école gabriel tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse

### **Article 7 – Réponse**

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations

Elle peut être suivi d'un rendez vous entre le client et le chargé de la réclamation dans l'auto école, En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur, coordonnées indiquées article 8 sur la fiche de réclamation

### **Article 8 – Archivage**

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de réclamation

### **Article 9 – Archivage**

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'auto école

Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations

Il est tenu par le responsable de l'auto école qui consigne, mentionne les dysfonctionnements constatés et amène les actions correctrices mises en œuvre,



## FICHE DE RECUEIL DE RECLAMATION CLIENT

**L'auto école GABRIEL est engagé dans le dispositif qualité national  
Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au travers de nos prestations,  
Si malgré tous nos efforts vous n'étiez pas satisfait de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche  
dûment remplie à :**

**AUTO ECOLE GABRIEL  
88 RUE MESSEAGER  
76170 LILLEBONNE**

**Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais**

**Date de la réclamation**

**NOM ET PRENOM DU RECLAMANT**

**ADRESSE**

**CODE POSTAL**

**VILLE**

**TELEPHONE**

**PRESTATION REALISEE**

**DATE DE LA PRESTATION**

**OBJET DE LA RECLAMATION**



## FICHE DE RECUEIL DE RECLAMATION CLIENT

Feuille de route interne à l'auto école GABRIEL

**DATE DE LA RECLAMATION**

**NOM ET PRENOM DU RECLAMANT**

**ADRESSE**

**TEL**

**Réparation proposée par l'auto école pour résoudre le problème**

- Immédiate**
- Différée : délai annoncé au client**

**Date de réponse au client :**

**Moyen de correspondance utilisé pour la réponse**

- Courrier postal**                       **Courrier électronique**

**Premiers éléments d'information et de réponse donnés au**

**client :**.....  
.....  
.....

**DOSSIER DE LITIGE SOLDE LE :**

