

## **Formulaire de réclamation :**

A retourner à : AUTO ECOLE PERMIS SANS SOUCI , 35 avenue Lacassagne 69003 LYON

MAIL: [permissanssouci@gmail.com](mailto:permissanssouci@gmail.com)

Médiateur : **SAS Médiation Solution**

222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Nioist

site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>,

email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

### **Identification de la personne déposant la réclamation :**

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

### **Objet de la 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

### **Origine et description de la réclamation :**

Veuillez détailler l'origine de votre réclamation

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

Avez vous déjà pris contact avec le responsable pour lui préciser vos réclamations ?

OUI  NON

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

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

J'accepte d'être contacté(e) par le responsable pour lui exposer mes réclamations : O OUI O NON

**DATE DE RECEPTION**

**DATE DE RECLAMATION**

Signature et tampon de l'auto-école signature de l'élève ou représentant Légal

Dossier de litige soldé le :

**NOTICE DE RECLAMATION**

**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** –Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de l'auto école Permis Sans Souci 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.ppermis-sans-souci.fr](http://www.ppermis-sans-souci.fr) rubrique : demande de réclamation
- 

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

La réclamation devra être envoyé en recommandé avec accusé réception ou par mail , dans un délais maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation

**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 Permis Sans Souci 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** – 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 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.

**Article 8** –La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de réclamation

**Article 9** –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 mise en œuvre.