



Critère 7.4

**Modalité de traitement des réclamations
de toutes les parties**

📍 5, Avenue de Paris - 42300 ROANNE

☎ 04.77.72.25.34

✉ aeboussand14@yahoo.fr

<https://www.auto-ecole-roanne.com>



LA GESTION DES RECLAMATIONS

Prendre connaissance de la réclamation : En entretien de préférence ou par téléphoner ou par mail

L'objectif premier est de changer l'état d'esprit du réclamant, en évoquant une solution prochaine aux problèmes rencontrés.

Voir les solutions possibles et apporter au réclamant des éléments de résolution : remboursement, geste commercial....

Si le conflit est refusé :

- Litige financier : à un médiateur extérieur ou au tribunal compétent
- Litige pédagogique : voir avis auprès du bureau d'Education Routière du département concerné

📍 5, Avenue de Paris - 42300 ROANNE

☎ 04.77.72.25.34

✉ aeboussand14@yahoo.fr

<https://www.auto-ecole-roanne.com>



TABLEAU DE GESTION DES RECLAMATIONS

mis à la disposition et établi en quantité demandée

Nom et prénom du réclamant	
Statut du réclamant (élève, employé...)	
Téléphone	
Email	
Moyen de réception de la réclamation (par téléphone, par courrier, par mail...)	
Objet de la réclamation : contrat , problème soulevé...	
Date de réception de la réclamation	
Date d'accusé réception de la réclamation (sous 10jours maximum)°	
Date de réponse et solutions proposées (SOUS 2 MOIS MAXIMUM)	
Date et réponse accepté ou refusé	
Date de mise en place de la solution	
Date et moyen de recours si proposition refusée	

📍 5, Avenue de Paris - 42300 ROANNE

☎ 04.77.72.25.34

✉ aeboussand14@yahoo.fr

<https://www.auto-ecole-roanne.com>