



[Tél.] 04 93 600 849
[Port.] 06 89 76 38 96
Email : aepdl@orange.fr
[www. autoecolepredulac.fr](http://www.autoecolepredulac.fr)

Les Héliotropes
33/35, Chemin du Cabanon 06740 Chateauneuf

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons établir une fiche de réclamation contenant l'ensemble des informations concernant le client(nom, la date de réception de la l'évènement, l'objet de l'évènement, le traitement, l'action curative, la date de clôture.)

Dès réception de la réclamation nous y répondons immédiatement ou nous informons le client qu'un délai sera nécessaire pour le traitement de sa réclamation (délai d'un minimum de 10 jours). La réclamation est stockée dans le fichier du client et une alerte sur Rapido est intégrée afin de veiller à son traitement.

Nous informons le client du déroulement du traitement de sa réclamation par mail et lui répondre de façon définitive dans un délai de deux mois.

Dans le cas on nous rejete notre responsabilité dans cette réclamation, nous indiquons au client les voies de recours dont il dispose. Cette réponse est envoyé par mail ou par courrier signé par le Gérant de l'établissement.

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions curatives.