

Auto-école du Plateau
61-63 avenue Rhin et Danube
38100 Grenoble
Tél : 04 76 09 10 10
@ : autocoleduplateau@hotmail.com



FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner

- en main propre ou par la poste au **61-63 avenue Rhin et Danube 38100 Grenoble**
- par email : autocoleduplateau@hotmail.com

Vos coordonnées :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Email :

Objet de votre réclamation :

Démarches préalables :

Avez-vous déjà contacter votre auto-école ?.....

Si oui, par : Email / lettre / oral (entourer votre réponse) Quand ?...../...../.....

Y'a-t-il eu une suite à votre réclamation ? Oui / Non si oui laquelle :.....

Fait à :.....le...../...../.....

Auto-école du Plateau
61-63 avenue Rhin et Danube
38100 Grenoble
Tél : 04 76 09 10 10
@ : autoecoleduplateau@hotmail.com



PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

- 1. Formalisation :** Toute réclamation exprimée écrite ou orale sera enregistrée dans le registre des réclamations.
- 2. Confirmation de la prise en compte :** A réception de votre réclamation, un accusé de réception vous sera transmis par email ou, le cas échéant, par voie postale sous un délai de trois jours ouvrés maximum.
- 3. Traitement :** Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou toute autre étude. L'auto-école du Plateau s'engage à vous recontacter par écrit (email ou courrier) afin de répondre à votre réclamation sous un délai de 15 jours ouvrés. Dans le cas où il nous serait impossible de vous apporter une réponse dans le temps imparti, l'auto-école du Plateau s'engage à vous le notifier par email et à vous expliquer les raisons de façon totalement transparente. Votre réclamation sera traitée avec le plus grand sérieux par le gérant et le personnel de votre auto-école. Votre réclamation nous permettra non seulement de vous apporter satisfaction, mais aussi d'améliorer la qualité de nos services.
- 4. Objectif :** Votre réclamation est un outil de communication nous permettant d'améliorer nos services afin de vous satisfaire et d'atténuer votre mécontentement. Si toutefois, vous n'êtes pas satisfait de la gestion de votre réclamation, vous êtes en droit de remplir un nouveau formulaire de réclamation. Nous vous recommandons tout de même d'en parler au gérant ou à la secrétaire auparavant.
- 5. Clôture :** Les clôtures des réclamations n'interviendront que lorsque la satisfaction du client est actée par écrit. Dans un but d'amélioration de nos services et afin de correspondre au label « **qualité des formations au sein des écoles de conduite** », votre réclamation et son traitement seront conservés au sein de l'établissement dans un classeur dédié à l'archivage pour une durée de trois ans. Il vous sera possible de consulter votre propre réclamation seulement.