

FORMULAIRE DE RECLAMATION**A RETOURNER PAR MAIL à cerpformations@outlook.fr**

Je soussigne (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Formation :

Objet de votre réclamation :

☐ - Qualité de l'accueil☐ - Organisation des cours☐ - Qualité des leçons☐ - Ponctualité☐ - Entente avec l'enseignant☐ - Autres à exprimer ci dessus

Précisions:

.....

.....

.....

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période où vous avez subi ce désagrément :

.....

.....

.....

.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ? :

.....

.....

.....

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation :

Fait à : Le :

Signature :

CERP Romuald PAJOR
20 Place Gambetta 62800 LIEVIN
SIRET 98935307300012 Agrément E2506200180
Tel : 09.61.58.01.69 Email : cerpformations@outlook.fr
www.romuald-pajor.com

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 CERP Romuald PAJOR

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 CERP Romuald PAJOR 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. Cette dernière est juge 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 :

- Rédiger une demande de réclamation à l'accueil du bureau de Liévin
- Télécharger sur la page du club rousseau de

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 du formulaire. 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, CERP Romuald PAJOR 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 suivie

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 cité dans le contrat de formation.

Article 8 – Durée d'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 la 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

CERP le formulaire.

La demande de réclamation peut être transmise à l'auto école par courrier ou mail.

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.

CERP Romuald PAJOR

20 Place Gambetta 62800 LIEVIN

SIRET 98935307300012 Agrément E2506200180

