



# FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à : au Siège : concerne les 2 agences Auto Ecole  
DALAYRAC 1 avenue de Stalingrad et 61 av du Maréchal Joffre  
94120 Fontenay sous bois

page1/4

MAIL : [autoecole.dalayrac@orange.fr](mailto:autoecole.dalayrac@orange.fr)

## IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION :

Je soussigné (nom, prénom)

concerne l'élève (nom, prénom)

Expression explicite de votre réclamation :

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

**OBJET(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Qualité de l'accueil      | <input type="radio"/> Organisation des cours     |
| <input type="radio"/> Qualité des leçons        | <input type="radio"/> Ponctualité de rendez vous |
| <input type="radio"/> Entente avec l'enseignant | <input type="radio"/> Financiers                 |

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

- Permanents ?                       Ou surviennent

ils ponctuellement ? Pouvez vous préciser le moment (période

de l'année, de la journée, date, heure)

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

**Avez vous déjà pris contact avec l'exploitant 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 l'exploitant pour lui exposer mes réclamations :  OUI  NON**

**DATE DE RECEPTION**

**DATE DE**

**RECLAMATION**

**Signature et tampon de l'auto école  
ou repr. Légal**

**signature de l'élève**

Dossier de litige soldé le :

## **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 – Grand principe**

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de l'auto école DALAYRAC 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.autoecole-dalayrac.com](http://www.autoecole-dalayrac.com) la demande de

réclamation Elle peut être transmise par l'auto-école par courrier ou mail

## **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 de la réclamation

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, l'auto école DALAYRAC 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 suivi 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, coordonnées apportées article 8 sur la fiche de réclamation

## **Article 8 – 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 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 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,

**Auto école DALAYRAC 1 av de Stalingrad 94120 Fontenay sous bois**

**L'auto école DALAYRAC est engagé dans le dispositif qualité national**

**Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au travers de nos prestations,**

**Si malgré tous nos efforts vous n'étiez pas satisfait de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche dûment remplie à :**

**AUTOECOLE DALAYRAC**

**1 av de Stalingrad 94120 Fontenay sous bois**

**Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais Date de la**

**réclamation**

**NOM ET PRENOM DU RECLAMANT ADRESSE**

**CODE POSTAL**

**VILLE**

**TELEPHONE PRESTATION**

**REALISEE**

**DATE DE LA PRESTATION OBJET DE**

**LA RECLAMATION**

**Feuille de route interne à l'auto école**

**DALAYRAC**

**DATE DE LA RECLAMATION**

**NOM ET PRENOM DU RECLAMANT ADRESSE**

**TEL**

**Réparation proposée par l'auto école pour résoudre le problème**

**Immédiate**

**Différée : délai annoncé au client Date de**

**réponse au client :**

**Moyen de correspondance utilisé pour la réponse**

**Courrier postal**

**Courrier électronique**

**Premiers éléments d'information et de réponse donnés au**

**client :.....**

**.....**

**..... DOSSIER DE LITIGE SOLDE**

**LE :**