



NOTICE DE LA RÉCLAMATION

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 du CER CAULAINCOURT.

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 du CER CAULAINCOURT 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.

- En vous adressant directement à l'accueil de l'établissement.
- En remplissant le formulaire ci joint, à adresser en main propre à l'accueil, par courrier ou par mail.

Article 5 – Prise en charge :

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre (immédiatement), par mail ou par courrier, dans **un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation**. C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer le suivi de la réclamation.

Article 6 – Délai de réponse :

La réponse sera apportée au client dans **un délai de 5 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, le CER CAULAINCOURT 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 en charge des réclamations ». Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et le chargé de la réclamation dans le bureau de l'établissement.

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 dont les coordonnées sont :

Association des Médiateurs Européens (A.M.E.)
197, Boulevard Saint Germain 75007 PARIS
Tél: 09.53.01.02.69 – Mail: saisine@mediationconso-ame.com
site internet: www.mediationconso-ame.com

Article 8 – Archivage :

La réclamation est conservée et archivée **pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation**.



CER
C'EST RÉUSSIR

550
ÉCOLES DE
CONDUITE

CER CAULAINCOURT

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

À retourner au : CER CAULAINCOURT
13 RUE CAULAINCOURT 75018 PARIS
cercaulaincourt@gmail.com

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DÉPOSANT LA RÉCLAMATION :

NOM : PRÉNOM :

ADRESSE MAIL ET NUMERO DE TÉLÉPHONE :

OBJET(S) DE VOTRE RÉCLAMATION (*plusieurs cases peuvent être cochées*) :

- | | | |
|--|--|--------------------------------|
| ☐ Qualité de l'accueil | ☐ Organisation des leçons | ☐ Autre |
| ☐ Qualité des leçons | ☐ Ponctualité des rendez-vous | |
| ☐ Entente avec l'enseignant | ☐ Tarifs | |

LES DÉSAGRÉMENTS QUE VOUS SUBISSEZ SONT :

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Permanents | ☐ Occasionnels |
|-------------------------------------|---------------------------------------|

EXPRESSION EXPLICITE DE VOTRE RÉCLAMATION :

DATE

SIGNATURE