AUTO MOTO FORMATION

Siret : 848 745 527 00020
Adresse mail : contact@automotoformation.fr
Téléphone : 07 83 82 92 61

Agrément Préfectoral : E 26 033 0003 0
Numéro de formation professionnelle : 75.33.15708.33
Code NAF: 8553 Z

Plan de gestion des réclamations

Format de demande

Pour nous faire une demande de réclamation, merci de procéder :
- par mail (contact@automotoformation.fr)
- ou par courrier (Auto moto formation - 173 Avenue George Pompidou 33500 LIBOURNE)

Mettre en objet : « Réclamation »
Puis décrire l'objet de la réclamation, le produit, le service, ou les personnes visées par la réclamation.

Accusé de réception

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement. Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,…) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle.

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