

## GESTION DES RECLAMATIONS

### Les réclamations sont à transmettre :

- Par téléphone au 05.34.59.28.76
- Par mail à gmconduite@gmail.com
- Sur notre site internet <http://gmconduite.fr>
- Via le formulaire de contact
- Par courrier à l'intention du responsable formation adressée à votre agence
- En agence auprès du bureau d'accueil

### Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant :

- Le nom du client,
- La date de réception de la réclamation,
- L'objet de la réclamation,
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation,
- Les intervenants autres que le professionnel,
- Les personnes visées par la réclamation.

### Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre 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 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

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

Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant. En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX.

**Article IX . Règlement des litiges** En cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat : La médiation professionnelle - 24 rue Albert de Mun, 33000 BORDEAUX - site internet : <https://www.mEDIATEUR-CONSOMMATION-SMP.FR>. Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

### Performez 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.

### FORMULAIRE DE RECUEIL DE PLAINE CLIENTS

INFORMATIONS SUR LE CLIENT	
Nom :	Téléphone :
Adresse :	
Nom du contact	Fonction du contact
INFORMATIONS SUR LA PLAINE	
Date :	Plainte enregistrée le :
Détails :	
<i>Première réponse corrective :</i>	
<i>Cause soupçonnée :</i>	
<i>Personne ayant entrepris l'action corrective :</i>	
<i>Suivi de l'action corrective :</i>	
<i>Quelles sont les dispositions à prendre pour éviter que le problème ne se reproduise :</i>	
<i>Date :</i>	

Signature de la personne remplissant la plainte

## SUIVI INTERNE DES LITIGES

## TABLEAU DE GESTION DES RECLAMATIONS