

SM AUTO ECOLE

2 rue Petit

75019 Paris

Tèl :01.42.08.88.38

Représenté par MELLOULT Salah

Âgrément n° E02 075 2330 0

N° formation professionnelle : 11756091775

Siret : 31883622800029

Code NAF : 8553Z

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant : le nom du client , la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat visé par la réclamation , les intervenants autres que le professionnel et 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 ou y répondre immédiatement.

Répondre à la réclamation

Nous informons le client du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai maximum de 2 mois.

Si nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose.

Nous mettons à jour notre registre 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, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives.

Adresse email : smpermis@orange.fr