

	FORMULAIRE DE RECLAMATION	Date :
--	----------------------------------	--------

I – IDENTIFICATION:

Genre : F M Nom et Prénom :
 Adresse : CP et Ville :
 Téléphone : Email :
 Etes vous : un client un parent de client un visiteur autre

II- FORMULATION DE LA RECLAMATION

- Souhaitez-vous un rendez-vous? NON OUI

<u>DETAILS DE LA DE LA RECLAMATION :</u>	<u>SUGGESTION OU ACTION DEMANDEE :</u>

Ecrire au verso en cas de besoin

Date :	Signature

<input type="checkbox"/> Réclamation fondée	<input type="checkbox"/> Réclamation non fondée
Traitement :	Motifs:

Suivi et actions mises en place – Date de clôture – Signature du responsable

GESTION DES RECLAMATIONS

Présentation

La société AUTO ECOLE BASILE est soucieuse d'offrir à ses clients un service de qualité quant à la gestion des réclamations par la mise en place d'un traitement efficace, égal et harmonisé.

En cas de réclamation, le client doit dans un premier temps s'adresser à notre école de conduite. En second retour, le client peut s'adresser au Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile :

- Par courrier, au moyen d'un formulaire de saisi téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse :
M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) 50, rue Rouget de L'Isle 92158 SURESNES Cedex ;
- Sur son site internet : <http://mediateur-cnpa.fr>