



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Satisfaire nos élèves est une de nos priorités. Il peut cependant arriver de ne pas atteindre pleinement cet objectif. C'est pourquoi l'auto-école s'est dotée d'un process clair dont nous vous détaillons les étapes afin de traiter les réclamations.

- ▶ Réception de la demande (par courrier, mail).
- ▶ Première analyse pour valider la recevabilité de la réclamation.
- ▶ Sous 2 jours, informations sur la prise en compte de la réclamation et proposition d'action curative si cela est possible.
- ▶ Communication de la date prévisionnelle du plan d'action.
- ▶ Analyse du constat et recherche des causes (si nécessaire, collecte d'informations complémentaires)
- ▶ Définition d'actions correctives
- ▶ Informations transmises sur la (les) cause(s) identifiée(s), sur la (les) action(s) définie(s) et le (les) délai(s) de mise en place. Communication de la date prévisionnelle de réalisation du plan d'action.
- ▶ Vérification de la mise en place. Communication au client de la mise en place des actions et clôture de la réclamation
- ▶ Vérification de l'efficacité (lorsqu'applicable).

Vous ne parvenez pas à résoudre un litige avec un professionnel adhérent de Mobilians (ex-CNPA) qui vous a vendu un produit ou un service lié à l'automobile ?

En application des nouvelles obligations du code de la consommation, vous êtes informés qu'en cas de litige, vous pouvez vous adresser au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) :

*par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse :
M. Paul Mauriac Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 BIS ROUTE DE
VAUGIRARD - CS 80016 - 92197 MEUDON CEDEX*

sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr.