

Rosières auto-école

✉ : 7 B rue du Chêne
10430 Rosières-près-Troyes

☎ : 09.60.44.07.30

@ : rachelfauxvaux@hotmail.fr

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner en main propre ou par voie postale à :

Rosières auto-école
7 b rue du Chêne
10430 Rosières-près-Troyes

ou

Rosières auto-école
10 rue de la mairie
10130 Auxon

Par email à :

rachelfauxvaux@hotmail.fr

Vos coordonnées :

Nom : Prénom(s).....

Adresse complète :
.....

Téléphone : Email :

Objet de la réclamation :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Démarches préalables :

Avez-vous déjà contacté l'exploitante ou un membre de l'équipe pédagogique/accueil pour faire part de vos réclamations ? Si oui, par quel biais ? ORAL / EMAIL / LETTRE / AUTRE (préciser) :

Quand ?/...../.....

Y'a-t-il eu suite à votre réclamation ? Si oui, précisez :

Fait à : le/...../20....

UTILISATION DU FORMULAIRE DE RECLAMATION

Le présent formulaire a pour but premier d'assurer la satisfaction de nos élèves et de leurs accompagnateurs (le cas échéant). Nous rappelons que *Rosières auto-école* s'engage auprès de ses élèves à tout mettre en œuvre pour favoriser leur engagement dans toutes les étapes de leur apprentissage, et qu'une boîte à idée ainsi que des questionnaires de satisfaction sont disponibles à l'accueil (et en ligne) de nos établissements avant d'en venir au formulaire de réclamation.

Notre équipe reste aussi à votre écoute.

Merci.

1. Disponibilité : Le présent formulaire est à disposition de la clientèle de *Rosières auto-école* en version imprimable sur son site web <https://www.rosieres-autoecole.com/> [et à l'accueil de l'auto-école sur simple demande].
2. Traitement : A réception de votre formulaire de réclamation, un accusé de réception vous sera transmis en priorité par email ou, le cas échéant, par voie postale sous un délai de trois (3) jours ouvrés **maximum**.
3. Traitement : *Rosières auto-école* s'engage à vous recontacter par écrit (email ou lettre) pour répondre à votre réclamation sous un délai de quinze (15) jours ouvrés **maximum**. Dans le cadre où il nous serait impossible de vous apporter une réponse dans le temps imparti, *Rosières auto-école* s'engage à vous en notifier par **email** et à vous en expliquer les raisons de façon totalement transparente.
4. Traitement : Tout comme le reste de votre formation, votre réclamation sera traitée avec le plus grand sérieux par la gérante ou le personnel du secrétariat. Votre réclamation nous permettra non seulement de vous apporter satisfaction, mais aussi d'améliorer la qualité de nos services.
5. But : Votre réclamation est un outil de communication. Ce n'est pas, pour vous, un moyen de demander un geste commercial ou, pour l'établissement, un moyen de vous « cataloguer ».
6. But : Si vous n'êtes pas satisfait de la gestion de votre réclamation, vous êtes en droit de remplir un nouveau formulaire de réclamation. Toutefois, nous vous recommandons d'en parler à la gérante ou à une secrétaire auparavant.
7. Archivage : Dans un but constant d'amélioration de nos services et afin de correspondre au label « Qualité des formations au sein des école de conduite », votre réclamation et son traitement seront conservés au sein de l'établissement dans un classeur destiné à l'archivage des réclamations pour une durée de trois (3) ans. Vous disposez d'un droit de consultation de votre propre réclamation seulement.