

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS :

Accueil de la réclamation :

VH FORMATION met à disposition un numéro de service clientèle sur notre site web :
07 56 10 63 04,
ainsi qu'une adresse e-mail dédiée où les clients peuvent nous contacter pour toute réclamation :
serviceclient.vhformation@gmail.com.

Ces canaux sont facilement accessibles depuis notre site web (formulaire de contact par exemple), offrant ainsi aux clients plusieurs options pour nous faire part de leurs préoccupations.

Enregistrement et documentation :

Dès qu'une réclamation est reçue, elle est enregistrée dans notre suivi des réclamations (boîte mail dédiée). Toutes les informations pertinentes sont documentées, y compris la date de réception, les détails du plaignant et une description détaillée de la réclamation.

Évaluation initiale :

À ce stade, notre équipe chargée des réclamations examine la réclamation pour déterminer sa validité et son urgence. Nous évaluons également la gravité de la situation et déterminons les mesures à prendre en conséquence.

Communication avec le client : Nous envoyons un accusé de réception au plaignant pour lui faire savoir que sa réclamation a été reçue et est en cours de traitement (mail ou appel téléphonique). Nous indiquons également un délai estimé pour la résolution de la réclamation, afin de maintenir une communication transparente.

Investigation approfondie :

Pour les réclamations valides, notre équipe entreprend une enquête approfondie. Cela peut inclure des entretiens avec le plaignant, ou un contact téléphonique, l'examen de tout document pertinent, l'analyse des transactions ou toute autre méthode nécessaire pour comprendre pleinement la situation.

Résolution du problème :

Une fois que toutes les informations ont été recueillies, nous travaillons à résoudre le problème de manière équitable et satisfaisante pour le client et la structure. Cela peut impliquer des actions telles que des remboursements, des compensations ou

des mesures correctives pour éviter que le problème ne se reproduise.

Suivi et clôture :

Après la résolution du problème, nous effectuons un suivi avec le client pour nous assurer qu'il est satisfait de la manière dont sa réclamation a été traitée et nous clôturons la réclamation dans notre système de suivi et l'archivons.

En cas de désaccord persistant,

L'ensemble des litiges qui ne pourraient trouver d'issue direct entre le client et l'établissement peuvent être traité par :

le médiateur de la consommation

dont voici les coordonnées :

En cas de désaccord ou litige entre les parties, les contrats sont soumis au droit français.

Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation des contrats 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 Saisir :

M. le Médiateur de Mobilians

43 bis route de Vaugirard
CS 80016
92197 Meudon CEDEX ;
mediateur @ mediateur-mobilians.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.



AGR. E 22 059 0006 0
825 022 643 RCS Lille

SARL VH Formation
Groupe **UMERIS** au Capital de 253 520€
2 Rue des Chaudronniers
59126 LINSSELLES
03 20 37 67 11
www.vhautecole.com