



Formulaire et Gestion des Réclamations

Inri's Melun s'engage à résoudre vos réclamations efficacement et rapidement.



Choisissez Votre Méthode de Contact

- Via notre chatbot en ligne sur le site web
- Par courriel à reclamation@inris.com
- Via notre formulaire de réclamation



Soumettez Votre Réclamation

Décrivez clairement votre situation et vos attentes à travers la méthode choisie



Traitement de Votre Demande

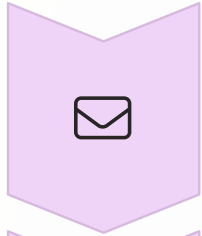
Notre équipe examine votre réclamation et prépare une réponse appropriée



Réponse Rapide

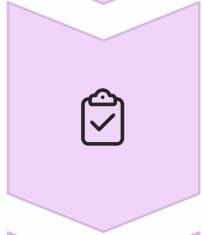
Nous nous engageons à vous répondre sous 3 jours ouvrés

Processus de Traitement des Réclamations



Réception

Nous recevons votre réclamation via l'un de nos canaux de communication



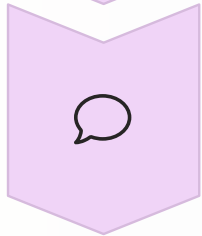
Enregistrement

Votre réclamation est enregistrée dans notre système avec un numéro de suivi unique



Analyse

Notre équipe examine attentivement tous les détails de votre réclamation



Résolution

Nous vous contactons avec une solution adaptée à votre situation

Chaque étape de notre processus est conçue pour garantir une résolution efficace et satisfaisante de votre réclamation. Nous prenons chaque retour au sérieux et nous nous efforçons d'améliorer continuellement nos services.

Nos Engagements Qualité

Transparence

Nous vous tenons informé à chaque étape du traitement de votre réclamation, avec une communication claire et honnête sur les actions entreprises.

Réactivité

Notre équipe s'engage à traiter votre réclamation dans les plus brefs délais, avec une première réponse sous 3 jours ouvrés maximum.

Équité

Chaque réclamation est traitée avec impartialité, en tenant compte de tous les éléments fournis et en recherchant une solution juste pour toutes les parties.

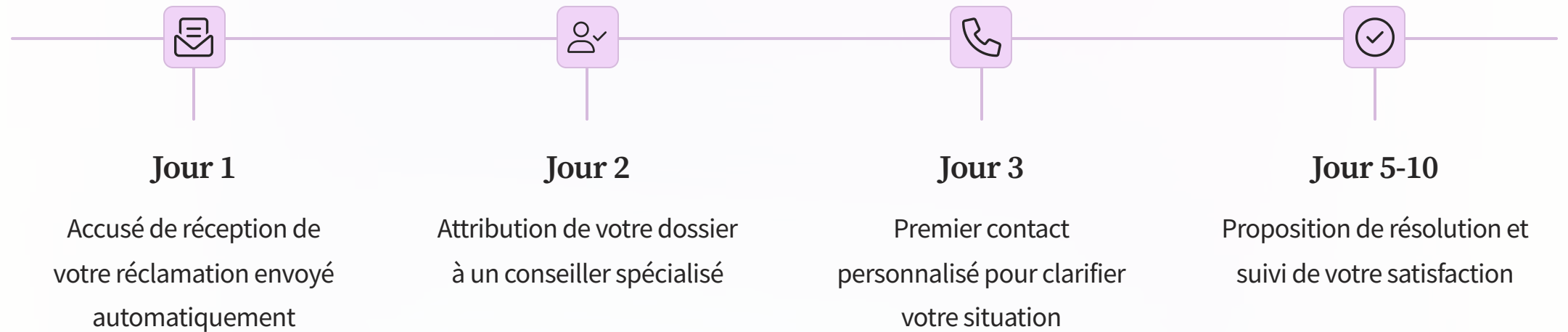
Amélioration Continue

Nous utilisons les retours d'expérience pour améliorer constamment nos services et éviter que les problèmes ne se reproduisent.

Chez Inri's Melun, nous considérons chaque réclamation comme une opportunité d'améliorer nos services et de renforcer la confiance de nos clients.



Délais de Traitement



Nous nous efforçons de résoudre la majorité des réclamations dans un délai de **10 jours ouvrés**. Pour les cas plus complexes nécessitant une enquête approfondie, nous vous tiendrons informé régulièrement de l'avancement de votre dossier.

Documents Nécessaires



Formulaire de Réclamation Complété

Assurez-vous que toutes les sections du formulaire sont remplies avec précision pour faciliter le traitement de votre demande.



Preuve d'Identité

Une copie de votre pièce d'identité peut être demandée pour vérifier votre inscription à nos services.



Justificatifs Pertinents

Factures, contrats, ou toute correspondance antérieure liée à votre réclamation.



Preuves Visuelles

Photos ou captures d'écran illustrant le problème rencontré, si applicable.

Pièces Jointes (facultatif):

- Veuillez joindre toutes les pièces justificatives pertinentes à votre réclamation (photos, captures d'écran, factures, etc.).

Que souhaitez-vous comme résolution ?

- (exemple : remboursement, annulation, changement de formation, etc.)
-
-

Types de Résolutions Proposées

Remplacement

Nouvelle session de formation équivalente



Remboursement

Remboursement partiel ou total selon la situation et les CGV.

Compensation

Offre complémentaire pour compenser le désagrément



Report

Reprogrammation à une date ultérieure

Notre objectif est de trouver la solution la plus adaptée à votre situation spécifique. Nous étudions chaque cas individuellement pour proposer une résolution qui répond à vos attentes tout en respectant nos politiques internes.

Suivi de Votre Réclamation

Confirmation de Réception

Vous recevez un email automatique avec votre numéro de dossier dès que votre réclamation est enregistrée dans notre système.

Mises à Jour Régulières

Nous vous informons par email ou téléphone de l'avancement du traitement de votre réclamation à chaque étape importante.

Portail Client

Connectez-vous à votre espace personnel sur notre site web pour suivre en temps réel le statut de votre réclamation et consulter l'historique des communications.

Enquête de Satisfaction

Une fois votre réclamation résolue, nous vous invitons à partager votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dossier.

Notre service client reste à votre disposition pour toute question concernant le suivi de votre réclamation. N'hésitez pas à nous contacter en mentionnant votre numéro de dossier pour obtenir des informations actualisées.

Informations de Contact



Adresse

4 Rue des Fossés, 77000 Melun



Email

contact-melun@inris.com

reclamations@inris.com



Site Web

[https://inris-
formations.com/centres/auto-ecole-inris-
melun-centre/](https://inris-
formations.com/centres/auto-ecole-inris-
melun-centre/)

Votre Signature:

Date:

À retourner à :

Inri's Melun - **reclamations@inris.com** ou par courrier à l'adresse suivante :

Inri's Melun - Service Réclamation [4 Rue des Fossés, 77000 Melun](#)