



# Politique de traitement des avis clients et de leur publication en ligne

## DEFINITION

## OBJET

BOURGES AUTO-ÉCOLE permet à ses clients de noter et laisser un avis sur les Prestations que réalisent ses Prestataires.

La présente politique décrit notamment les conditions de collecte des avis, la modération et la restitution des avis auxquelles les clients doivent se conformer pour que leurs avis puissent être acceptés et publiés.

Cette politique répond à un souci permanent de qualité de service de BOURGES AUTO-ÉCOLE envers ses clients.

## CONDITIONS ET MODALITES DE DEPOT D'UN AVIS ET D'UNE NOTE

Après réalisation de la Prestation, le client est invité à donner son avis en rédigeant un commentaire et à noter la Prestation en exprimant sa satisfaction sur plusieurs thèmes suivant le canal par lequel il fait parvenir sa réponse (AVIS GOOGLE, RAPIDO, QUESTIONNAIRE PAPIER). Les items qui peuvent être évalués sont : courtoisie, qualité de travail, prix, satisfaction générale et recommandation (Liste non exhaustive). Un champ libre permet également au client de déposer un avis qualitatif.

Les avis sont tous sollicités à la suite d'un acte d'achat de la Prestation qui en découle. Aucune contrepartie n'est offerte à ses clients et prospects pour la collecte de leur avis.

La présente politique est réputée acceptée par le client préalablement au dépôt de son commentaire et de sa note. Cette politique reste accessible en permanence sur le site internet de BOURGES AUTO-ÉCOLE.

Chaque avis déposé doit pouvoir être relié à un auteur contactable.

Pour laisser un avis, le client doit être une personne physique, ne pas être en situation de conflit d'intérêt, et avoir utilisé personnellement et finalisé l'achat de la Prestation.

Dans un souci d'authenticité de son avis, il doit également pouvoir être identifié par les coordonnées qu'il communique et qui sont nécessaires au bon déroulement du Service et de la Prestation, c'est à dire l'adresse email et/ou le numéro de téléphone qu'il a communiqué pour le bon déroulement de la Prestation.

Le dépositaire d'avis accepte la possibilité d'être recontacté à des fins d'analyse ou de traitement le cas échéant de son mécontentement par téléphone ou par e-mail.

Pour le confort des internautes, nous proposons les avis commentés. Les internautes peuvent accéder à l'ensemble des avis (avec ou sans commentaire) publiés sur le site internet GOOGLE.

BOURGES AUTO-ÉCOLE remercie l'ensemble des personnes qui auront répondu à l'enquête de satisfaction et participé ainsi à l'amélioration en continue des Prestations.



## Contrôles :

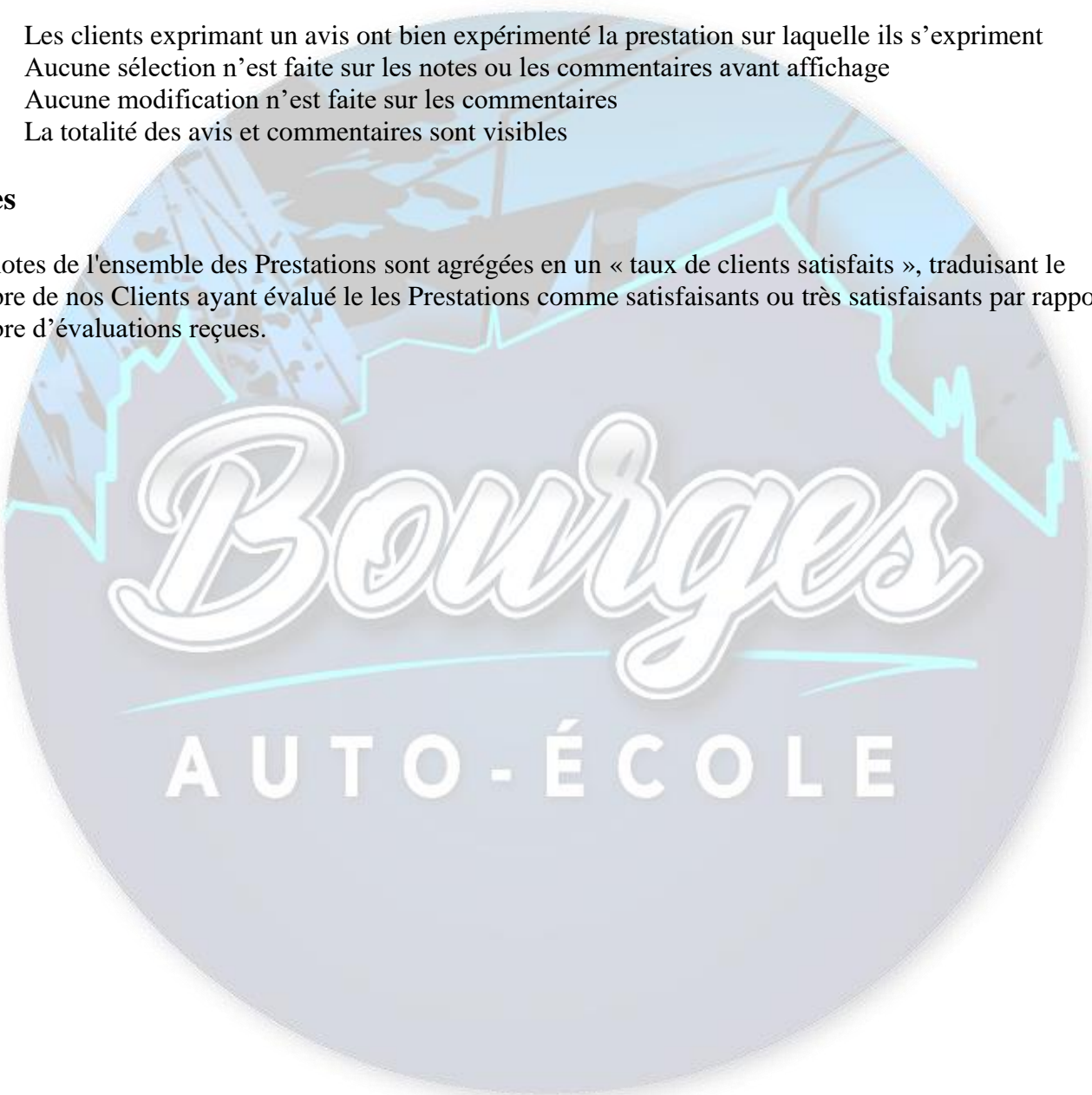
Le recueil des avis fait l'objet de contrôles quotidiens par les équipes BOURGES AUTO-ÉCOLE.

Les contrôles visent à s'assurer que :

- Les clients exprimant un avis ont bien expérimenté la prestation sur laquelle ils s'expriment
- Aucune sélection n'est faite sur les notes ou les commentaires avant affichage
- Aucune modification n'est faite sur les commentaires
- La totalité des avis et commentaires sont visibles

## Notes

Les notes de l'ensemble des Prestations sont agrégées en un « taux de clients satisfaits », traduisant le nombre de nos Clients ayant évalué les Prestations comme satisfaisants ou très satisfaisants par rapport au nombre d'évaluations reçues.



SAS BOURGES AUTO-ÉCOLE, 22 rue des Arènes, 18000 Bourges

Téléphone : 09 81 04 43 00

Agrément E2201800030 - SIREN/SIRET : 823 130 489 00029

Numéro de Déclaration d'Activité 24 18 01322 18 enregistré auprès de la DREETS Centre Val de Loire

contact@bourgesautoecole.fr - www.bourgesautoecole.fr