

Auto Ecole Berniel

14 bis avenue Camille Desmoulins
29200 BREST

Gestion des réclamations

Les réclamations sont à transmettre :

- Par téléphone au **02-98-80-46-22**
- Par mail autoecoleberniel@free.fr
- Par courrier.
- En agence auprès du bureau d'accueil.

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant: Le nom de du client, la date de réception de la réclamation et l'objet de la réclamation.

Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto école Breniel recevra une réponse aussi rapide que possible.

En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée en direct.

Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après réception d'une réclamation écrite.

L'auto école Berniel garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives) Si cela ne lui est pas possible, le non respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus, il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de prendre rendez vous avec le directrice de l'entreprise Sandrine Berniel.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le directeur, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant au médiateur <https://www.-consommation-smp.fr>

24 rue Albert de Mun
33 000 BORDEAUX