



Agrément préfectoral : E 15 002 000 60

Siret n°: 809 719 487 00013

N° Formation Professionnelle :

RCS 809719487 SAINT QUENTIN

N° TVA intra. : FR83809719487

Code NAF : 8553 Z

SARL au Capital Social de 8000€

GESTION DES RECLAMATIONS

Comment adresser une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, courrier, e-mail, téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou la gérante.

Quels sont les délais de réponse ?

Toute réclamation adressée recevra une réponse dans les meilleurs délais, qui peuvent être :

- Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite,
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au demandeur en direct,
- L'auto-école CONCEPT PERMIS garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et définit les mesures correctives)

Si toutefois, l'auto-école ne peut pas fournir de réponse dans ce délai, le demandeur recevra un courrier précisant une date ultérieure pour une réponse définitive.

Que se passe-t-il en cas de désaccord ?

Si le demandeur n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus, il est toujours sans nouvelles du service avec lequel il a pris contact, il dispose d'un premier recours en contactant la gérante de l'auto-école Madame ROULIER Nathalie au 03.23.23.19.08 pendant les heures d'ouverture du bureau, ou par mail : concept-permisae@orange.fr

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, le demandeur dispose d'un second recours en s'adressant au médiateur :

Médiateur de MOBILIANS – 43 BIS Route de Vaugirard- CS80016- 92197 MEUDON Cedex
Mail : mediateur@mediateur-mobilians.fr