

Gestion des réclamations

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 le gérant.

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'école de conduite CFC CHANTILLY garantie une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives)

Si toutefois, l'auto-école ne peut 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 nouvelle du service avec lequel il a pris contact, il dispose d'un premier recours en contactant la gérante de l'auto-école, Gaëlle Leterre au 03.44.21.25.30 pendant les heures d'ouverture du bureau, ou par mail cfcchantilly@outlook.fr

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

Association des Médiateurs Européens (A.M.E.)

197 boulevard Saint-Germain 75007 Paris

téléphone : 09.53.01.02.69.

site internet : www.mediationconso-ame.com

courriel : saisine@mediationconso-ame.com