MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut faire une réclamation par simple courrier, e-mail, téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

Délai de réponse :

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

Les délais sont les suivants :

- dans les 10 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
- en cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.

L'auto-école 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 pourra lui être rendue.

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 contacter la gérante de l'entreprise : Madame HALEINE Aurélie 06 66 31 15 34.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs du Conseil National de l'automobile.

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un classeur prévu à cet effet.