

GESTION DES RECLAMATIONS

où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou entretien avec le gérant ou le salarié de l'entreprise.

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

Les délais sont les suivants :

- 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 client en direct

En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise, le client dispose d'un premier recours qui est de contacter le gérant de l'entreprise : MR COSSEC au 0676040344 .

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours en s'adressant au médiateur des professions de l'automobile (CNPA) 50, rue ROUGET DE LISLE
92158 SURESNES CEDEX
ou par mail mediateur@mediateur-CNPA.fr