

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Où s'adresser ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services :

Par simple courrier à :

Auto-école Bonus 'Routier, 43 rue Grande 77126 Châtenay-sur-Seine

Courriel : contact@bonusroutier.fr

Téléphone : 01 77 03 80 89

Ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

Délais de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école Bonus 'Routier recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- Dans les trois jours ouvrables après la réception d'une réclamation écrite
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct
- Bonus 'Routier garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures appropriées) ; 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 du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement le gérant de l'auto-école : M. François SURPRICE par mail : contact@bonusroutier.fr

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant au médiateur de la consommation référencés sur le site de : SOCIETE MEDIATION PROFESSIONNELLE adresse : 24 RUE ALBERT DE MUN 33000 BORDEAUX site web : www.mediateur-consommation-smp.fr.