

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Où s'adresser?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services :

Par simple courrier à :

Auto-école Bonus'Routier, 14 rue Nelson MANDELA 77130 ST-GERMAIN-LAVAL

Courriel : contact@bonusroutier.fr

Téléphone : 01 72 66 12 34

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 le 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.