

processus certifié

Plan de gestion des réclamations

1. 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 à autoecolegambetta@orange.fr téléphone au 02 59 82 33 ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

2. Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

3. Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement. Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

4. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à Auto Ecole Gambetta 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. - L'auto-école Gambetta 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 peut être attendue.

5. 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 le gérant de l'entreprise.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant au médiateur souscrit par l'établissement de conduite : SAS Mediation Solution dont les coordonnées figurent sur le contrat.