

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Où s'adresser pour faire une réclamation ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services :

- par simple courrier à l'adresse suivante Auto-École FANGET 25 avenue Jules Ferry
38550 LE PÉAGE DE ROUSSILLON
- par e-mail à cedric.fermond@wanadoo.fr
- par téléphone au 04.74.29.79.62
- lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise (rendez-vous à prendre auprès de la secrétaire)

Quel est le délai de réponse ?

Toute réclamation adressée à l'Auto-École FANGET recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- dans les trois jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
- en direct (dans la mesure du possible ou au plus tard le jour ouvrable suivant) en cas de réclamation verbale.

L'Auto-École FANGET garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les dix 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.

Que faire en cas de désaccord ?

Si le client est en désaccord avec la réponse apportée par le gérant, il dispose d'un recours auprès du médiateur de la consommation Mr FOURNIER Alain 4 place de l'Édit 38150 ROUSSILLON ou au 04.74.29.01.00.