

Modalités de traitement des réclamations



1- Où s'adresser pour une réclamation ?

Tous client peut introduire une réclamation par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise.

2- Délai de réponse

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

Les délais sont les suivants :

- dans le 7 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
 - en cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.
- l'Auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 jours (après avoir examiné les faits). 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 pourra lui être rendue.

3- En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de la société : Monsieur Michel PELLÉ (*numéro de téléphone disponible auprès de la secrétaire sur simple demande*).

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site

| mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com