

GESTION DES RECLAMATIONS

Où s'adresser pour une réclamation ?

Toute personne peut faire une réclamation auprès de nos services par courrier, par téléphone, par e-mail ou à l'agence.

Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école 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 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

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 directeur de l'auto-école : CHEBEL HICHEM par mail : genas@autoecolecaravelle.fr

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 ; www.mediateur.fna.fr