

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 FERMOND ,7 Avenue Jean Jaurès 38150 ROUSSILLON
- par e-mail à : autoecolefermond@yahoo.com
- par téléphone au 09.52.46.24.62 OU 07.66.33.46.09
- lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise (rendez-vous à prendre auprès du secrétariat)

Quel est le délai de réponse ?

Toute réclamation adressée à l'Auto-École FERMOND 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 FERMOND 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 11 place de l'Édit 38150 ROUSSILLON ou au 04.74.29.01.00.

UN CAHIER EST À VOTRE DISPOSITION POUR LES RÉCLAMATIONS.

