

GESTION DES RECLAMATIONS

La gestion des avis dans nos différents logiciels permet à l'école de conduite de répondre aux remarques publiées par nos élèves.

Le recueil des appréciations des financeurs et de l'équipe pédagogique est disponible sur codes rousseau et ici office.

Dès l'instant où un avis, commentaire, réclamation est déposé par un élève, nous accusons immédiatement réception et notre délai de réponse est de 48 à 72h.

Concernant le délai de traitements des réclamations celui-ci peut être variable.

Il n'empêche qu' une personne de l'auto école vous contactera immédiatement au téléphone dans un premier temps, et puis si nécessaire, vous demandera de venir sur un rdv afin d'apporter une réponse au plus juste concernant votre réclamation.

Depuis le 6 septembre 2018, le processus de collecte, modération et publication des avis de Codes Rousseau est certifié NF SERVICE. Cette démarche vertueuse répond aux exigences de l'article R115-2 du Code de la Consommation défini ci-après.

La marque Afnor prouve la conformité à la norme NF ISO 20488 de septembre 2018 et aux règles de certification NF522 Version 2 et garantit notamment que :

- Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées
- Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés
- Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés
- Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis
- La société qui gère les avis ne peut pas les modifier
- Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect
- Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis
- Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien