Les réclamations

Gestion des réclamations :

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par courrier ou e-mail, par téléphone ou pendant un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école ASPHALTE 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 directement.

L'auto-école ASPHALTE 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.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse transmise ou si après les 10 jours prévus il est 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 .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 internet :

www.mediationconso-ame.com Courriel : saisine@mediationconso-ame.com