

AUTO-ECOLE DU BOUT DU MONDE

Modalités de traitement des réclamations de toutes parties prenantes :

- où s'adresser pour une réclamation ?

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

e-mail : aeduboutdumonde@orange.fr tel : 02.98.16.13.29

-Délai de réponse :

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

Les délais sont les suivants :

- Dans les 8 jours ouvrables au plus tard après 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 ouvrables (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 définitive pourra lui être rendue.

-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 ouvrables prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter la gérante de l'entreprise : Madame NICOLAS Sylvie 02.98.16.13.29

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, le client dispose d'un second recours(externe) en s'adressant au médiateur de la consommation référencés sur le site suivant :

<https://www.mediateur-mobilians.fr>

Adresse postale : Médiateur Mobilians 43 bis route de Vaugirard CS 80016
92197 MEUDON CEDEX

Mail : mediateur@mediateur-mobilians.fr