

Traitement des réclamations

OÙ S'ADRESSER POUR UNE RÉCLAMATION ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de notre agence par simple courrier, e-mail, téléphone ou lors d'un entretien avec les responsables en charge des relations élèves, le responsable pédagogique ou la gérante de l'auto-école.

DÉLAI DE RÉPONSE

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants : • 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 par téléphone ou par écrit précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

EN CAS DE DÉSACCORD/LITIGE

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise par les responsables en charge des relations clients il dispose d'un premier recours (interne) qui est de prendre rendez-vous avec la gérante de l'auto-école par mail : objectifpermis@hotmail.com

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, le client dispose d'un second recours gratuit (externe) en s'adressant à :

- soit par lettre postale : M. le Médiateur de Mobilians (CNPA) 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX - soit par courriel à l'adresse mediateur@mediateur-mobilians.fr
- - soit sur le site internet : <https://www.mediateur-mobilians.fr>