

Gestion des réclamations

GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de notre établissement via le site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le responsable de l'établissement.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école MOULINET 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 en direct.
- l'Auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 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 qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus il est toujours sans nouvelle de l'établissement avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le responsable de l'établissement : MOULINET Christophe -0243909000 ou par mail : autoecolemoulinet@orange.fr

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le responsable, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>