

Modalité de traitement des réclamations

Où s'adresser pour une réclamation ?

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

Délai de réponse :

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

Les délais sont les suivants :

- dans les 10 jours ouvrables au plus tard après la 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 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 notifié 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 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : Mr FILIPOVIC au 07.86.90.91.94

- En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant au

médiateur de mobiliens soit par courrier postal, à l'adresse : M.
le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016
-92197 Meudon CEDEX,

- Soit par courriel à l'adresse mediateur@mediateur-mobilians.fr
- Soit sur son site internet : <https://www.mediateur-mobilians.fr>.