

GESTION DES RECLAMATIONS

AVENIR AUTO ECOLE

BUREAUX DE SAINT LOUIS ET DE PITON SAINT LEU

Comment adresser une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

Quels sont les délais de réponse ?

Toute réclamation adressée à AVENIR AUTO ECOLE recevra une réponse dans les meilleurs délais, qui peuvent être :

- 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
- AVENIR AUTO ECOLE garantie une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives)

Si toutefois, l'auto-école ne peut fournir de réponse dans ce délai, le client recevra un courrier précisant une date ultérieure pour une réponse définitive.

Que se passe-t-il 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 du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours en contactant le gérant de l'auto-école, Mr DUEZ Jean au 06 92 36 35 43 , ou par mail à l'adresse mail duezjean@wanadoo.fr

En cas de désaccord avec la réponse apportée par Le gérant, le client dispose d'un second recours en s'adressant aux médiateurs de la consommation.

Le médiateur à contacter est la FNA (fédération nationale de l'automobile)

IMMEUBLE AXE NORD

9/11 AVENUE MICHELET

93853 SAINT OUEN

TEL 01 40 11 12 96 MAIL : contact@fna.fr

document affiche' sur le panneau d'information situe' dans le bureau