



GESTION DES RECLAMATIONS

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 l'auto-école ESR, recevra une réponse dans les meilleurs délais, qui peut 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
- L'auto-école ESR 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 la gérante de l'auto-école, Mme Miryam BOUTAYEB, sur rendez-vous à l'agence, par mail ou par téléphone.

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

Le lien est : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>