



AUTO ECOLE ECF SARL AKFOU

Plan de gestion des réclamations.

1 : Où s'adresser pour une réclamation? :

Tout client peut introduire une réclamation soit:

- directement auprès de la secrétaire de l'auto-école
- par courrier simple à l'adresse de l'auto-école
- ou par e-mail : cesr77500@hotmail.fr

2 : Accuser de réception et délai de réponse :

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse dans le respect des délais suivants.

- Dans les 10 jours ouvrables après la réception de la réclamation écrite,
- En cas de réclamation verbale, une réponse sera apportée au client durant un entretien défini par les partis.
- L'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans un délai de 2 mois (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 courrier avec accusé de réception, précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue. *

3 : Que faire en cas de désaccord? :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse obtenue et/ou si après 10 jours, il n'est toujours pas informé des mesures prises par l'auto-école, le client dispose d'un premier recours interne en convenant d'un rendez-vous avec le Gérant de l'auto-école.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le Gérant de l'auto-école, le client dispose d'un second recours externe à l'entreprise en s'adressant au Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA) 77 rue de Lourmel
75015 PARIS

Tél: 01.49.70.15.93