

AUTO ECOLE COOL CONDUITE
16 AVENUE ARMAND DE LA ROCHETTE
77000 MELUN
Tél : 07 83 31 09 17
Email : coolconduite.melun@gmail.com
Siret : 988 823 241 00019
APE/NAF 8553Z
N° d'activité : I1771020677
N° agrément : E25 077 0050 0

Modalités de traitement des réclamations

Objet

L'Auto-École COOL CONDUITE s'engage à assurer la qualité de ses prestations et à prendre en compte les réclamations formulées par l'ensemble de ses parties prenantes (élèves, représentants légaux, financeurs, partenaires et autres usagers).

Dépôt d'une réclamation

Toute réclamation peut être adressée à l'Auto-École COOL CONDUITE par l'un des moyens suivants :

- Par courrier : 16 AVENUE ARMAND DE LA ROCHETTE, 77000 MELUN
- Par e-mail : coolconduite.melun@gmail.com
- Directement à l'accueil de l'établissement pendant les horaires d'ouverture.

Une réclamation est définie comme toute expression d'un mécontentement concernant une prestation ou un service proposé par l'auto-école.

Traitement des réclamations

À réception de la réclamation :

1. Un accusé de réception est adressé au réclamant dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.
2. La réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations de l'établissement.
3. Le responsable de l'auto-école analyse la demande et recherche les éléments nécessaires à son traitement.
4. Une réponse motivée est apportée au réclamant dans un délai maximum de 15 jours ouvrés. Si l'analyse nécessite un délai supplémentaire, le réclamant en est informé.

Actions correctives

Lorsque la réclamation est jugée fondée, l'auto-école met en œuvre les actions correctives nécessaires afin d'éviter le renouvellement de la situation constatée et d'améliorer la qualité de ses prestations.

Conservation des données

Les réclamations ainsi que les réponses apportées sont conservées dans un registre dédié et font l'objet d'un suivi permettant l'amélioration continue des services proposés par l'établissement.

Contact

Pour toute réclamation ou demande d'information complémentaire :

Auto-École COOL CONDUITE

Adresse : 16 AVENUE ARMAND DE LA ROCHETTE, 77000 MELUN

E-mail : coolconduite.melun@gmail.com

Téléphone : 0783310917