



Traitement des réclamations

La gestion des réclamations :

Le client peut effectuer une réclamation sur nos différentes plateformes à savoir :

Notre site internet, par courrier, e-mail, téléphone ou encore simplement lors d'un entretien avec un de nos salariés ou le gérant.

Les délais de réponse :

Toute réclamation adressée 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 demandeur en direct.

L'auto-école Michelet 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 demandeur recevra un courrier précisant une date ultérieure pour une réponse définitive.

En cas de désaccord :

Si le demandeur 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 prit contact, il dispose d'un premier recours en contactant le gérant de l'auto-école via l'adresse mail : pascal.michelet0186@orange.fr ou pendant les heures d'ouverture du bureau.

AUTO-ÉCOLE MICHELET
11 rue du point du jour
02000 LAON
Tél/ Fax : 03.23.23.49.18
Agrément : E02 002 03 040
NDA : 32 02 01 521 02