



GESTION DES RÉCLAMATIONS

Où s'adresser ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier / e-mail ou par téléphone.

Délais de réponse :

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible. En cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client. Sinon dans les 10 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.

En cas de désaccord :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement le gérant de l'auto-école : Fabien SCELO par mail à autoecole.pegase@hotmail.com

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant à notre médiateur : AME CONSO 197 Boulevard Saint-Germain 75007 PARIS.

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un dossier prévu à cet effet.

Mise à disposition : dans le local et sur le site internet