MODALITÉS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

CARPEAUX
AUTO MOTO ÉCOLE

1 APRÈS RÉCEPTION

Après réception d'une réclamation, nous vous transmettons un mail d'accusé de réception d'une réclamation dans les 24h ouvrées suivant votre réclamation.

2 DÉLAIS DE TRAITEMENT

Après réception de votre réclamation, nous vous adresserons une réponse dans un délai de 7 jours ouvrés maximum.
Nos délais de traitement sont en moyenne de 48h à 72h ouvrées mais peuvent prendre jusqu'à 7 jours ouvrés selon la disponibilités de nos collaborateurs.

3 RÉPONSE

Une réponse vous sera envoyé par mail 7 jours ouvrés au plus tard afin de trouver une ou des solutions à votre réclamation. Vous avez 7 jours ouvrés pour revenir vers nous après réception de notre réponse.

4 SUITE ET CLÔTURE

Si vous acceptez les solutions apportées par notre équipe, la réclamation est clôturée.
Si vous n'acceptez pas, nous pouvons vous recevoir en rendez-vous et vous pouvez également faire intervenir notre médiateur à la consommation AME CONSO.

MODALITÉS DE RECUEIL DES RÉCLAMATIONS

- En agence auprès du secrétariat
- Par téléphone au 01.42.28.15.61
- Par mail : automotoecolecarpeaux@gmail.com
- Par courrier adressé à l'Auto-Moto école CARPEAUX
- Par le biais de notre médiateur à la consommation : AME CONSO

AUTO MOTO ÉCOLE CARPEAUX