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 Anaugo 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 pris contact, il dispose d'un premier recours en contactant le gérant de l'auto-école via son téléphone professionnel 07.61.39.11.25.

Dans un second recours, il peut prendre contact avec le médiateur suivant :

Nom du médiateur : CM2C Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice

Adresse : 43 rue de Ponthieu 75008 Paris

Site internet : https://www.cm2c.net

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.