Auto-école BEAUMER
60 avenue Ferber
62250 MARQUISE
Tel : 03.21.92.85.86
Mail : auto-ecole-beaumer@orange.fr
Site internet : www.autoecole-beaumer.net
Agrément : E 1806200240

Modalités de traitement des réclamations

1) Où s'adresser en cas de réclamation

Tout client peut introduire une réclamation auprès du responsable qualité via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou sur place.

2) Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom et prénom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation.

3) Accuser réception d'une réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

4) Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Nous devons mettre à jour notre registre en indiquant la solution apportée à la réclamation.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise, il dispose d'un premier recours qui est de nous contacter par mail (auto-ecole-beaumer@orange.fr)

En cas de désaccord avec la réponse apportée, le client dispose d'un second recours en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>