

MODALITÉ DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations sont à transmettre

- Par téléphone au 09.50.91.05.32
- Par mail autoecoleduconservatoire@gmail.com

Réception d'une réclamation :

- Lorsque nous recevons une réclamation par téléphone , nous demandons au réclamant de nous la transmettre par mail et nous lui indiquons oralement la procédure tout en répondant à ses questions d'ordre administratives.
- Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier << RÉCLAMATION >> afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom, motif, etc....)

Accuser de réception de la réclamation :

Nous accusons réception sous 48h ouvré maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone .

Répondre à la réclamation:

Nous traitons la réclamation sous 7 jours .En fonction de celle-ci, des pièces complémentaires ou des justificatifs pourront être demandés. Dans tout les cas, nous proposerons notre réponse au réclamant en tenant compte des conditions stipulé dans le contrat.

Actions correctives :

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquement ou mauvaise pratique identifiés ,nous détermineront et mettrons en œuvre des actions correctives .