

Procédure de réclamation

Notre but est de gagner et conserver la confiance de nos clients. Cependant, malgré tous nos efforts, il peut arriver que nous ne parvenions pas à répondre aux attentes de nos clients. Des procédures de traitement des réclamations sont en place pour répondre à vos préoccupations rapidement et efficacement si vous n'êtes pas satisfait.

Si vous souhaitez porter réclamation vous pouvez :

- . Envoyer un mail à happyconduite@hotmail.com
- . Par courrier à Happy Conduite 7 rue d'aquitaine 40140 Soustons
- . Directement dans notre agence situé 7 rue d'aquitaine 40140 Soustons

Lorsque que vous enregistrez votre réclamation, veuillez nous fournir toutes les informations nécessaires, un récapitulatif de votre réclamation et toutes les mesures qui ont été prises pour tenter de résoudre le problème (le cas échéant).

Notre procédure interne de traitement des réclamations est la suivante :

1. Dès qu'une réclamation est reçue, nous créons un dossier de réclamation et commençons à enquêter sur le problème à l'origine de la réclamation afin d'y trouver une solution.
2. Si dans les dix jours ouvrés qui suivent la réception de la réclamation, le problème n'est pas résolu, vous serez informé par écrit. Nous vous informerons également sur le délai nécessaire pour résoudre la réclamation.
3. Dans les cinq jours ouvrés qui suivent les résultats du traitement de votre dossier, vous recevrez une lettre de résolution avec les résultats détaillés du traitement de votre dossier. Cette lettre comprendra :
 - a. Les résultats du traitement de votre réclamation
 - b. Le cas échéant, une explication des termes pour résoudre la réclamation

Qu'elle que soit l'issue de la réclamation, nous expliquerons la raison pour laquelle telle décision a été prise. Nous serons également disposés à vous proposer toute l'aide requise, le cas échéant.

A l'issue de la procédure de traitement des réclamations, dans le cas peu probable où vous n'auriez pas obtenu satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation à la médiation :

Toute correspondance doit être adressée à :

Médiateur du conseil national des professionnels de l'automobile

50, rue Rouget de Lisle, 92158 Suresnes Cedex

Mail : contact@mediateur-cnpa.fr