



Raison sociale : RP Conduite
Siret : 947 801 981
Adresse mail : rpconduite@gmail.com
Téléphone : 0323978390

Agrément Préfectoral : E 23 002 0003 0

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.

RP Conduite 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 prit contact, il dispose d'un premier recours en contactant le gérant de l'auto-école via son téléphone professionnel 07.75.67.17.19.

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

Nom du médiateur : Mediateur de MOBILIANS

Adresse : 43 bis route de Vaugirard

N° Tel : 01 40 99 55 00

Courriel : mediateur@mediateur-mobilians.fr

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.