

GESTION DES RECLAMATIONS

SERVICE CLIENT « PERMIS PAS CHER » - serviceclient@permispascher.fr

Une recrudescence des demandes de remboursement de prestations provenant des différentes agences nous amène à uniformiser les procédures de traitement de celles-ci.

Le traitement des demandes de remboursement ne pourra se faire qu'après avoir saisi l'agence concerné soit par :

- Courrier recommandé ou par envoi électronique recommandé avec avis de réception à l'adresse postale de l'école de conduite.
- Courriel à l'adresse électronique de l'école de conduite.

La décision de remboursement de tout ou partie des prestations sera prise exclusivement par le service résiliation du Service client auquel vous aurez transmis le dossier. (courrier et enveloppe du recommandé en scan dans le mail envoyé)

En aucun cas l'agence n'aura à échanger avec l'élève sur le sujet, sauf pour lui indiquer les modalités de saisie du service client.

L'agence indiquera à l'élève que c'est le service client qui rapidement le recontactera pour convenir des éventuelles modalités de remboursement et que toute autre démarche directement en agence est inutile.

Sera vérifié avant toute demande de remboursement, que l'élève n'a plus de prestations à régler.
Toute demande de remboursement sera accompagnée d'un RIB.

La demande de remboursement prendra effet 7 jours minimum après la 1ère présentation de la lettre ou de l'envoi recommandé.

Sans le respect de cette procédure l'élève ne pourra prétendre au remboursement des prestations non consommées!