



Les réclamations sont à transmettre :

Par téléphone au 01.40.01.93.25. ou au 06.36.17.05.36.

Par mail à contact@gold-driving.fr

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 administratif.

Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier « réclamation » afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom, motifs, etc...) **J + 24h ouvrées**

Accuser réception de la réclamation

Nous accusons réception sous 24 heures ouvrées maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone. **J + 7 j ouvrés**

Répondre à la réclamation

Nous traitons la réclamation sous 7 jours ouvrés : demande de pièces complémentaires, justificatifs. Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.

En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX. –

Règlement des litiges

Actions correctives

Performer nos pratiques professionnelles. A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.