



06 95 24 89 73 – 09 81 17 40 60

N° d'agrément : E 17 022 0002 0

7-4

Modalité de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible.

Les délais sont les suivants :

- Dans un délai 5 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.
- L'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 jours ouvrable (après avoir examiné les faits) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive pourra lui être rendue.

3. Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus, il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise :

Madame LE LANN Florence – 06 95 24 89 73 ou florencelelann@yahoo.fr

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

4. Toutes les réclamations seront répertoriées dans un fichier informatique.