

7-4- DES modalités 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 postal, e-mail, téléphone ou lors d'un entretien avec l'un des gérants de l'auto-école

2. Délai de réponse

Toutes réclamations adressées à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible.

Les délais sont les suivants :

- Dans les 12 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, 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. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 14 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours qui est de contacter le gérant de l'entreprise : Monsieur, Madame : NOM, Prénom - téléphone :

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

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

Toutes les réclamations sont répertoriées :

- Dans un cahier prévu à cet effet
- Dans un fichier informatique et archivé pendant 5 ans

