

## Politique de gestion des réclamations

### Traitement des réclamations

En cas de difficulté ou de désaccord relatif à une prestation ou autres motifs.

1. Dans un premier temps, auto école cmformation recommande à ses clients de s'adresser à leur interlocuteur habituel.
2. Dans un second temps, une réclamation peut être transmise au bureau concerné à l'adresse suivante :

auto école cmformation

2 A Du pont marchand

27500 Pont Audemer

ou auto école cmformation

52 place de la mairie

27310 bourg achard

des réception de votre réclamation, auto école cmformation , s'engage à vous adresser :

- Un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables maximum, sauf si la réponse vous est apportée

dans ce délai.

- ou directement prendre rendez vous avec le responsable des deux agences Marc Delarue

3. Enfin, en dernier recours, une réclamation peut être adressée gratuitement au médiateur du conseil national des professions de l'automobile(CNPA) par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse suivante;

M. le Médiateur du conseil national des professions de l'automobile CNPA

50 Rouget de l'Isle

92158 Suresnes cedex

ou sur son site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)