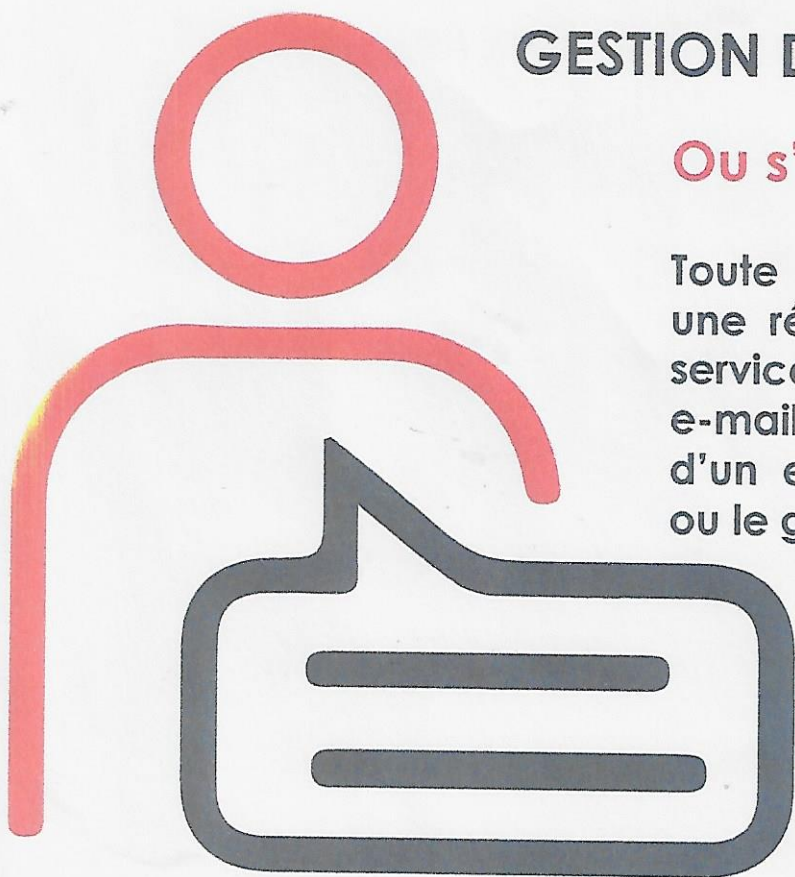


GESTION DES RÉCLAMATIONS

Où s'adresser ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier / e-mail ou par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.



Délais de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école Araucaria recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants:

- dans les trois jours ouvrables après la réception d'une réclamation écrite
- en cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct
- l'Auto-école Araucaria garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné le faits, et défini les mesures collectives); 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 peut être attendue.

En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement le gérant de l'auto-école: Damien MERLIER par mail: ecoledeconduite.araucaria@gmail.com

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant au médiateur de la consommation référencés sur le site www.economie.gouv.fr » [mediation-conso](#)