



S ★ JOSEPH
Z.A. des ISLANDAIS
22680 ETABLES/MER
☎ 02 96 70 36 36
edcstjoseph.free.fr

Agrément N° : E 10 022 06060
SIRET 499 831 899 00038

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 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 les 30 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 30 jours (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. En cas de désaccord :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 30 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : Marc JULLIEN de POMMEROL - téléphone : 0296703636

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>.

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un cahier prévu à cet effet.