

# **Traitement des réclamations**

Comment adresser une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou courriel, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

## **Quels sont les délais de réponse ?**

Toute réclamation adressée à l'auto-école plante recevra une réponse dans les meilleurs délais, qui peuvent être :

- Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct
- L'auto-école garantie une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives)

Si toutefois, l'auto-école ne peut fournir de réponse dans ce délai, le client recevra un courrier précisant une date ultérieure pour une réponse définitive.

## **Que se passe-t-il 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 dispos d'un premier recours en contactant la gérante de l'auto-école, M. BERNARD Laurent au 06.66.10.42.31 ou par mail à l'adresse [moto.carnot88@free.fr](mailto:moto.carnot88@free.fr)

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.

Le lien est : [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)(formulaire de saisine en ligne)