



## 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 Mr Le Nagard Christophe.

### 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 **7** 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 (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 **15** jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : **Mr Le Nagard Christophe**

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.mediateur-cnpa.fr/saisir-le-mediateur.htm>