

7.4 Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

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.

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible.

Les délais sont les suivants :

- 10 jours ouvrables après la réception de la réclamation écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse sera directement apportée 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.

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 de contacter le gérant de l'entreprise Madame OUICE Marlène au 02 96 39 02 58

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.

Médiateur FNA site web : www.mediateur.fna.fr