



QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION ?

- **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 secrétariat ou le gérant de l'entreprise.

- **Délai de réponse :**

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

Les délais sont les suivants :

- Dans les 6 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, et défini les mesures correctives) ; 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 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 : *Monsieur Didier JONCOUR : 06.07.87.54.00*

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 : *Associés (par la FCA Fédération du Commerce Associé) servicemediation@mcca-médiation.fr*

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