

# DISPOSITIF DE TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS

## I. Vos interlocuteurs privilégiés

**Pour toute réclamation, vous pouvez contacter :**

- En priorité votre interlocutrice habituelle en la personne de Fabienne KONTZLER, responsable de l'accueil et des démarches administratives pour l'établissement ANTI-FLASH.
- Ou votre enseignant habituel de la conduite et de la sécurité routière, pour toutes questions concernant la pédagogie de votre formation ou son déroulement.
- Ou directement le responsable pédagogique de l'établissement ANTI-FLASH en la personne de Xavier TISON, notamment lorsque la réclamation concerne une pratique ou une modalité décrite dans votre documentation contractuelle.

## II. Informations nécessaires

**Pour un traitement de votre réclamation dans les meilleures conditions, veuillez à préciser dans votre réclamation les informations suivantes :**

- la nature exacte de votre réclamation,
- votre état civil complet et votre adresse,
- toute autre référence ou copie de document qui pourrait être utile.

Nous vous conseillons de conserver une copie de vos demandes et des réponses qui vous seront faites.

**Les délais de traitement de votre réclamation :**

**L'accusé de réception :** 10 jours

Vous recevrez un accusé de réception de votre demande dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si le traitement de celle-ci peut être réalisé dans ce délai.

**La réponse :** 2 mois

Dans les **deux mois** à compter de la date de réception de votre réclamation, vous recevrez une réponse. Si des informations complémentaires doivent vous être demandées pour traiter votre demande, le délai de **deux mois** sera suspendu le temps de réceptionner les pièces ou informations complémentaires.

L'adresse de correspondance pour envoyer votre réclamation :

**ANTI-FLASH**  
**Le représentant légal Xavier TISON**  
**38 Boulevard d'Arras**  
**13004 MARSEILLE**

## III. Litiges

En cas de désaccord avec la réponse donnée, et si une contestation ou un différend n'a pu être réglés à l'amiable, vous pouvez recourir à d'autres voies d'actions légales, pour régler le litige.

Les tribunaux de Marseille seront seuls compétents pour régler le désaccord.