

7.4 Gestion des réclamations

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via la page « contact » de notre site internet, par courrier à l'adresse de l'Ecole de Conduite Chartraine : 7 BD MAURICE VIOLLETTE 28000 CHARTRES, ou directement avec les gérants.

Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'Ecole de Conduite Chartraine recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants:

- 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'Ecole de Conduite Chartraine garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 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 peut être attendue.

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 dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter les gérants de l'entreprise au 02 37 34 45 31 ou par mail : [ecole-de-conduite-chartraine @orange.fr](mailto:ecole-de-conduite-chartraine@orange.fr)

En cas de désaccord avec la réponse apportée par les gérants, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de votre différent.

Pour plus d'informations veuillez consulter les documents suivants :

- **FNA : Médiation des litiges de consommation**
- **Adresse du Médiateur FNA**