

## 1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec la gérante de l'entreprise.

## 2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école VIRGINIE CONDUITE 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'Auto-école VIRGINIE CONDUITE 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.

## 3. 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 le gérant de l'entreprise VIRGINIE CONQ 06.50.00.23.55 ou par mail : virginieconduite@gmail.com 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.economie.gouv.fr/mediation-conso>