

4, rue du pont Turgot

19140 UZERCHE

Agrément E 20 019 000 10

Siret : 87917302900031

Z.A. de Touvent

19210 LUBERSAC

Agrément E 20 019 000 30

Siret : 87917302900015

N.A.F : 8553Z TVA : FR53879173

1, avenue du Périgord

19230 POMPADOUR

Agrément E 20 019 000 20

Siret : 87917302900023



Cécile MAILLET 06 72 15 90 18

autoecoleantoniol@gmail.com

<http://autoecoleantoniol.fr>

GESTION DES RECLAMATIONS

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 les salariés ou le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école ANTONIOL 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 Antoniol 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 :

- Cécile MAILLET au 06 72 15 90 18
- ou par mail : autoecoleantoniol@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>

▪