

Gestion des réclamations

1. Réception d'une réclamation

- Dans le cadre d'une réclamation vous pouvez nous contacter :
 - Soit par mail à l'adresse autoecoleformationsconseils@gmail.com . Vous devrez dans votre mail remplir l'objet de votre demande, la nature du problème, et les coordonnées du consommateur (mail et numéro de téléphone).
 - Soit en agence en remplissant le formulaire de réclamation disponible auprès du secrétariat.

2. Accuser réception de la réclamation

- Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception.
- Un mail vous est envoyé pour vous notifier.

3. Répondre à la réclamation

- Nous disposons d'un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation pour y répondre.
- Si aucune solution amiable n'est trouvée à l'issue de la procédure nous vous invitons à recourir à un médiateur de la consommation.
<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>