

Politique de gestion des réclamations – Auto-école Bonne Conduite

Chez **Bonne Conduite**, nous mettons un point d'honneur à offrir une formation de qualité et un service à la hauteur des attentes de nos élèves. Toutefois, si vous rencontrez une difficulté ou souhaitez formuler une réclamation, nous nous engageons à traiter votre demande avec sérieux et réactivité.

1. Comment formuler une réclamation ?

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation par l'un des moyens suivants :

- **Par e-mail** : ecole.bonne.conduite@gmail.com
- **Par téléphone** : 0777309663
- **Directement à l'accueil** de notre auto - école de notre auto-école aux horaires d'ouverture.
- **Par courrier postal** à l'adresse suivante : Le Porche 72290 Mézières-sur-ponthouin

2. Engagements de l'auto-école

Dès réception de votre réclamation, nous nous engageons à :

1. **Accuser réception** sous 48 heures (hors week-end et jours fériés).
2. **Analysez votre demande** avec attention en tenant compte des éléments fournis.
3. **Vous apporter une réponse sous 7 jour ouvrée**, avec, si nécessaire, une proposition de solution.

3. Résolution des litiges

Si la solution proposée ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de solliciter un **rendez-vous avec la direction** afin d'échanger sur votre situation.

En cas de désaccord persistant, vous pouvez saisir un **médiateur de la consommation** dont les coordonnées vous seront fournies sur simple demande.

4. Amélioration continue

Toutes les réclamations sont enregistrées et analysées dans le but d'améliorer nos services et d'anticiper d'éventuelles problématiques futures.

Nous vous remercions pour votre confiance et restons à votre écoute pour garantir une formation de qualité dans les meilleures conditions.

L'équipe de **Bonne Conduite**

AUTO - ÉCOLE