

# **Gestion des réclamations**

## **Où s'adresser ?**

Tout client peut faire une réclamation auprès de notre établissement via notre mail, par courrier, par téléphone ou par entretien avec le gérant de l'entreprise.

Coordonnées tel : 02.96.84.03.48

Mail : auto.ecole.delamarre@orange.fr

Nom responsable réclamation : Me Michel Anne

## **Délai de réponse ?**

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse rapide :

- Dans les 6 jours au plus tard après réception de la réclamation écrite (de préférence par mail)
- En cas de réclamation verbale, une réponse vous sera apportée directement ou dans un délai très court (temps nécessaire d'échanges éventuels avec le moniteur en charge de l'élève)

L'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 6 jours (temps d'examiner les faits 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 pourra lui être rendue.

## **En cas de désaccord ?**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 6 jours prévus il est sans nouvelle, ce dernier dispose d'un premier recours (interne) en contactant le gérant de l'entreprise : Madame Michel au 02.96.84.03.48

Si la réponse apportée pour le gérant ne convient pas, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un classeur spécifique à cet effet à l'agence

Document visible sur le site : <https://auto-ecole.codesrousseau.fr/annuaire-auto-ecoles/plancoet/ecole-de-conduite-delamarre-agence-de-plancoet/7255>