

## 7.4 PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Modalités de traitement des réclamations :

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

Tout client peut introduire une réclamation par simple courrier ou email, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'établissement.

### 2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- Dans les 5 jours ouvrables au plus tard après la réception écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.
- L'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 jours (après avoir examiné 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.

### 3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'établissement : Monsieur DUQUESNE Eric – 02.96.65.32.90

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.

Association des Médiateurs Européens (A.M.E.)  
197 boulevard Saint-Germain 75007 Paris  
téléphone : 09.53.01.02.69.

site internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)  
courriel : [saisine@mediationconso-ame.com](mailto:saisine@mediationconso-ame.com)

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un fichier informatique.