

GESTION DES RECLAMATIONS

1/LES MODALITES DE RECUEIL DES RECLAMATIONS

Pour porter une réclamation vous pouvez utiliser les moyens suivants:

- Laisser un message sur la feuille à l'accueil.
- Laisser un message sur notre répondeur téléphonique.
- Envoyer un message sur le mail de l'auto-école.
- Venir au bureau pendant les horaires de permanences.

2/LE TRAITEMENT DE CES RECLAMATIONS

Dans le cas de message envoyé nous vous apporterons un accusé de réception. Nous vous apporterons ensuite une réponse à votre réclamation.

Les solutions apportées seront données au cas par cas.

3/ACCES AU DISPOSITIF DE RECLAMATIONS

Si la réponse apportée par l'auto-école ne vous convient pas, vous avez le moyen de contacter un médiateur.

Le médiateur en capacité de gérer ces réclamations est:

[https://www.cnpm-
mediation-
consommation.eu/No
s-services-en-
mediation-art-
16.html](https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/Nos-services-en-mediation-art-16.html)