

GESTION DES RÉCLAMATIONS

1 : Où s'adresser pour une réclamation? :

Tout client peut introduire une réclamation auprès du service de l'Auto-École Le Bruant via :

- le site internet : www.auto-ecole-lebruant.fr
- courrier à l'adresse : **Auto-École Le Bruant
55, RUE NATIONALE
17250 SAINT-PORCHAIRE**
- e-mail : auto-ecole-le-bruant@orange.fr
- téléphone : **05.46.93.64.70**

Où lors d'un entretien avec le Responsable Pédagogique.

2 : Délai de réponse :

Toute réclamation adressée à l'Auto-École Le Bruant recevra une réponse dans le respects des délais suivants.

- Dans les trois jours ouvrables après la réception de la réclamation écrite,
- En cas de réclamation verbale, une réponse sera apportée au client durant un entretien défini par les partis.
- L'Auto-École Le Bruant garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans un délai de 10 jours (après avoir examiné les faits et défini les mesures correctives). Si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client par courrier avec accusé de réception, précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

3 : Que faire en cas de désaccord? :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse obtenue et/ou si après 10 jours, il n'est toujours pas informé des mesures prise par l'Auto-École Le Bruant, le client dispose d'un premier recours interne en contactant le Gérant de l'entreprise.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le Gérant de l'entreprise, le client dispose d'un second recours externe à l'entreprise en s'adressant à :

**Monsieur le Médiateur du Conseil National des Professionnels de l'Automobile (CNPA)
50, RUE DE ROUGET DE LISLE
92158 SURESNES CEDEX**

Où par mail :

mediateur@mediateur-cnpa.fr