

EXPLOITATION DES RECLAMATIONS

❖ Traitement des réclamations :

Les élèves peuvent déposer une réclamation, soit par téléphone, par mail, ou directement à l'agence.

Les délais de réponse sont les suivants :

- L'auto-école s'engage à donner une réponse le plus rapidement possible au plus tard dans la semaine suivant la réclamation après avoir pris connaissance des faits et défini les mesures correctives)
- Au mieux, par une prise de rendez-vous rapide pour un entretien avec la gérante.
-

En cas de désaccord :

- En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, l'élève dispose d'un recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site [https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso.](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso), UNIDEC.

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un fichier informatique.