

## **Gestion des réclamations**

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

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

### **2. Délai de réponse**

Toute réclamation adressée à l'auto-école ACR recevra une réponse aussi rapide que possible :

- Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après réception de la réclamation écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct.
- L'auto-école ACR garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 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 dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

### **3. En cas de désaccord**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement par mail au **acrautoecole@gmail.com** le directeur de l'auto-école ACR : BELAID Mefteh au 07.57.57.67.78 /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, cnpa, dont les coordonnées sont affichées à l'auto-école.