



**Auto-école Majolane**

**Agrément préfectoral E 14 069 00120**

**Siret : 832 466 759  
84691564969**

**Numéro de formation professionnelle :**

**Luc.gibert@gmail.com  
8553 Z**

**Code NAF :**

## PROCESSUS GESTIONS DES RECLAMATIONS

### 1. OU S'ADRESSER POUR UNE RECLAMATION

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de notre agence par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les responsables en charge des relations élèves, le responsable pédagogique qui est le gérant de l'auto-école.

### 2. DELAI DE REPONSE

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

- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client.
- L'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après validation, au prêt du responsable) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client par téléphone ou par écrit précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendu.

### 3. EN CAS DE DESACCORD

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise par les responsables en charge des relations clients il dispose d'un premier recours (interne) qui est de prendre rendez-vous avec le directeur de l'auto-école : M Luc GIBERT : [Luc.Gibert@gmail.com](mailto:Luc.Gibert@gmail.com) ou avec les responsables des relations élèves.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs :

M. le Médiateur de Mobilians

43 bis route de Vougirard

CS 80016

92127 Meudon CEDEX