

# Plan de gestion des réclamations

## **Comment signaler une réclamation ?**

1. Déposer une réclamation directement au bureau de l'auto école.

Un classeur dédié est votre disposition.

2. Envoyer un mail a l'adresse suivante :

jacquotautomotoaube@gmail.com

3. Envoyer un courrier avec accusé de réception à l'auto-école.

## **Délai de traitement**

Le délai de traitement des réclamations est de maximum 15 jours après réception (hors période de congés)

## **Solutions**

Suite à la réception de votre réclamation, nous vous proposerons une solution par mail ou par courrier.

## **Désaccord**

En cas de désaccord Media SAS médiation solution sera en charge de gérer le litige