



**AUTO-ÉCOLE
BEGUIN**

11 avenue Henri Becquerel
26700 Pierrelatte
04 75 04 01 71

auto-ecolebeguin@orange.fr
Permis : A, A2, A1, AM, B, AAC

14 avenue Henri Becquerel
26130 Saint-Paul-Trois-Châteaux
04 75 96 61 12

Agrément : E0202605320/E1602600120
Siret : 32705080300045
NAF 8553Z
N° d'activité : 84691630169

Modalités de traitement des réclamations

Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut formuler une réclamation par courrier postal, par e-mail, par téléphone ou directement auprès d'un collaborateur ou du gérant, lors d'un entretien. Toutes les réclamations, quel que soit leur mode de réception, sont enregistrées et suivies avec attention.

Délai et modalités de réponse

L'école de conduite s'engage à apporter une réponse dans les délais suivants.

Réclamation écrite (mail ou courrier)	3 jours ouvrables
Réclamation verbale	Réponse immédiate dans la mesure du possible
Tous types de réclamations	Réponse définitive dans les 10 jours ouvrables après analyse des faits et définition des mesures correctives nécessaires.

Si ce délai ne peut être respecté, un courrier ou un e-mail informera le client du nouveau délai prévisionnel.

En cas de désaccord

Si la réponse apportée ne satisfait pas le client ou si ce dernier n'a reçu aucune réponse dans les 10 jours, plusieurs voies de recours sont possibles.

1^{er} recours – Interne

Le client peut contacter le gérant de l'auto-école : Monsieur Daniel Beguin

2^{ème} recours – Externe

En cas de désaccord persistant le client peut faire appel à notre médiateur de la consommation AME Conso soit par internet (<https://www.mediationconsno-ame.com>), soit par courrier postal : AME CONSO, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

Suivi et archivage des réclamations

Toutes les réclamations sont consignées dans un dossier dédié, analysées pour identifier les actions correctives à mettre en place puis conservées afin d'assurer la traçabilité et améliorer la qualité de service.

Engagement de l'auto-école

L'établissement s'engage à :

- traiter chaque réclamation avec impartialité et confidentialité,
- veiller au respect des délais,
- rechercher une solution équitable,
- utiliser les réclamations comme un outil d'amélioration continue.