

SOUS-CRITÈRE 7.4

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. OÙ ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

Toute personne peut adresser une réclamation à l'auto-école par courrier, par e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant :

- Courrier : ASPHALTE Montluel, 20 rue du Colonel Arnaud Beltrame, 01120 Montluel
- E-mail : autoecoleasphalte@gmail.com
- Téléphone : 04 81 11 03 00

2. DÉLAIS DE RÉPONSE

- **Réclamation écrite** : une réponse est apportée dans les 3 jours ouvrables au plus tard après sa réception.
- **Réclamation verbale** : une réponse est apportée directement.
- **Réponse définitive** : l'auto-école ASPHALTE garantit une réponse définitive dans les 10 jours, après examen des faits et définition des mesures correctives. Si ce délai ne peut être respecté, le client en est informé par courrier motivé, précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

3. EN CAS DE DÉSACCORD

- **Premier recours (interne)** : si le client n'est pas satisfait de la réponse, ou s'il est sans nouvelles après 10 jours, il peut s'adresser directement au directeur de l'auto-école.
- **Second recours (externe)** : en cas de désaccord avec la réponse du directeur, le client peut saisir le médiateur de la consommation : AME Conso – www.mediationconso-ame.com – saisine@mediationconso-ame.com.