

# **GESTION DES RECLAMATIONS**

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

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via le formulaire disponible sur notre site internet, par simple courrier ou courriel, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

## **Délai de réponse**

Toute réclamation adressée à l'auto-école CONDUITE ACTUELLE recevra une réponse dans les délais suivants :

Dans les 5 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.

En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct.

L'auto-école CONDUITE ACTUELLE garantit une réponse définitive) la réclamation écrite ou verbale dans les 15 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 il peut avoir une réponse.

## **En cas de désaccord**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client peut directement saisir le médiateur en ligne sur [ww.mediateur-mobilians.fr](http://ww.mediateur-mobilians.fr) ou en écrivant au médiateur de Mobilians :

43bis, rue de Vaugirard  
CS 80016  
97197 MEUDON CEDEX  
Mail : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)