

# AUTO ECOLE CARNOT Sarl

Auto – A.A.C. – Moto – B.S.R. – permis à 1€  
Stage récupération de points – permis E(B) remorque



## PROCESSUS GESTIONS DES RECLAMATIONS

### 1. OÙ S'ADRESSER POUR UNE RÉCLAMATION ?

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 ou les gérants de l'Auto-école.

### 2. DÉLAI DE RÉPONSE

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 en direct.
- l'auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 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 par téléphone ou par écrit précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

### 3. EN CAS DE DÉSACCORD

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 l'un des directeurs de l'auto-école : M Thierry AZNAR ou M Olivier LACROIX par mail : [ae.carnot@auto-ecole-carnot.com](mailto:ae.carnot@auto-ecole-carnot.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 du CNPA

50 rue Rouget de Lisle

92158 SURESNES CEDEX