

# Gestion des réclamations

## Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, 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 GREG recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- Dans les 3 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 GREG 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 dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

## En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : AUTO ECOLE GREG au 06.44.76.44.15 ou par mail.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant:

M. le Médiateur du conseil national des professions de l'automobile (CNPA) 50, rue de Rouget de Lisle - 92158 SURESNES CEDEX ou par mail ([mediateur@mediateur-cnpa.fi](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fi))