

## **Sous-critère 7.4 – MODALITE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### **I- OU S'ADRESSER POUR UNE RECLAMATION ?**

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier ou email, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise.

### **II- DÉLAI DE RÉPONSE**

Toute réclamation adressée à l'auto-école LYON 5ème 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 LYON 5ème 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.

### **III- EN CAS DE DÉSACCORD**

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

**MEDIATEUR DE MOBILIANS**

**43 Bis Route de Vaugirard**

**CS 80016**

**92197 MEUDON Cedex**

**[mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)**