



## Gestion des réclamations

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

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

### 2. DÉLAI DE RÉPONSE

Toute réclamation adressée à l'auto-école DYNAMIC recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les 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 DYNAMIC 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.

### 3. 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 directement le directeur de l'auto-école :

- COINDREAU BERNARD Tel 02 40 54 42 78
- ou par mail : [contact@dynamicautoecole.fr](mailto:contact@dynamicautoecole.fr)

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 référencés sur le site :

<http://www.mediateur-cnpa.fr/>