

NOS MODALITÉS DE RECUEIL ET DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

L'Auto-École **ECR PACAUD** s'engage à traiter avec diligence et équité toute insatisfaction relative à nos services. Une réclamation est une opportunité d'améliorer la qualité de notre établissement.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

C'est une manifestation de votre mécontentement concernant un service, un contrat, l'enseignement, l'accueil, ou tout autre aspect lié à notre activité. Une demande d'information ou de prestation n'est pas une réclamation.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

Vous pouvez nous adresser votre réclamation par les moyens suivants :

Canal de Recueil	Détails
Par Courrier	Adressez votre lettre (avec accusé de réception conseillé) au Responsable de l'établissement : ECR PACAUD – 125bis avenue Edmond Grasset 17000 La Rochelle
Par E-mail	Envoyez votre message à l'adresse dédiée : yves,pacaud @bbox.fr
En Agence	Remplissez le Formulaire de Réclamation mis à disposition à l'accueil.
Sur le site internet	Remplissez le formulaire de contact en ligne sur : Formulaire de contact

NOS ENGAGEMENTS DE DÉLAIS

Toute réclamation doit être adressée au Gérant/Responsable de l'Auto-École. Nous nous engageons à respecter les délais suivants :

- 1. Accusé de Réception : 10 jours ouvrables maximum** à compter de la réception de votre réclamation écrite.
- 2. Réponse Finale : 2 mois maximum** à compter de la réception de votre réclamation.

VOIES DE RE COURS (EN CAS DE DÉSACCORD)

En cas de rejet total ou partiel de votre réclamation, ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, vous avez la possibilité de saisir gratuitement un médiateur de la consommation, conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

Le médiateur compétent pour notre établissement est :

- **Mr LAMBERT Henri**
- **6 rue St Michel, CS41287, 17086 LA ROCHELLE CEDEX 02**
- **mediateur@agglo-larochelle.fr**