

AUTO-ECOLE PLANETE  
AGR E 0202604580  
N° d'activité 84260270626  
SIRET 752 217 828 00017  
49 AVENUE SADI CARNOT/1 PLACE DE LA PAIX  
26000 VALENCE

**Comment adresser 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.

**Quels sont les délais de réponse ?**

Toute réclamation adressée à l'auto-école plante recevra une réponse dans les meilleurs délais, qui peuvent être :

- 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 planete garantie une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives)

Si toutefois, l'auto-école ne peut fournir de réponse dans ce délai, le client recevra un courrier précisant une date ultérieure pour une réponse définitive.

**Que se passe-t-il 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 dispos d'un premier recours en contactant la gérante de l'auto-école, Ghislaine Costechareyre au 06 25947331 ou par mail à l'adresse [autoecoleplanete26@gmail.com](mailto:autoecoleplanete26@gmail.com)

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, le client dispose d'un second recours en s'adressant aux médiateurs de la consommation.

Le lien est : [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)(formulaire de saisine en ligne)