Auto-Moto École Laser

10 place René Duquaire
38230 Pont-de-Chéruy
Tél. : 04 72 02 38 81 · Port. : 06 95 65 51 40
contact.laserpermis@gmail.com
N° d'agrément : E2303800040

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La satisfaction de nos élèves est l'une de nos priorités. Il peut cependant arriver que nous n'atteignions pas pleinement cet objectif. C'est pourquoi l'auto-école a mis en place une procédure claire, détaillée ci-dessous, afin de traiter chaque réclamation dans les meilleurs délais.

Les 3 étapes de la procédure

1. **Dépôt de la réclamation :** par e-mail, ou par écrit dans le registre des réclamations (cahier rouge disponible à l'accueil).
2. **Analyse et traitement :** selon le type de réclamation (voir tableau ci-dessous).
3. **Réponse écrite :** la solution apportée vous est envoyée par e-mail, pour une meilleure traçabilité.

La nature et la gravité de la réclamation déterminent sa priorité de traitement. La personne chargée des réclamations, **M. Sylvain PEREIRA**, en fixe le type et vous répond par e-mail dans les délais suivants :

Délais de traitement

Type	Exemples	Délai de réponse
Type 1	Obtention d'une date d'examen, problème de planning, déménagement, récupération de dossier, heures dépassant le forfait de la conduite accompagnée…	**10 jours ouvrés**
Type 2	Problème mineur avec un enseignant, retard, absence, facturation.	**7 jours ouvrés**
Type 3	Problème majeur : mise en cause de la sécurité, problème de comportement, harcèlement…	**3 jours ouvrés**

Comment nous transmettre votre réclamation

Adressez votre réclamation à l'adresse ci-dessous. Si besoin, notre secrétariat peut vous aider à la rédiger.

✉ **autoecolelaser.sylvain@gmail.com**

Merci pour votre compréhension.
Cordialement,
Sylvain PEREIRA — responsable des réclamations

Médiation de la consommation

Si votre réclamation n'a pas trouvé de solution satisfaisante, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation : **Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (Mobilians)** – 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon Cedex – www.mediateur-cnpa.fr