



Enseignement
labelisé par
la Sécurité routière
Éducation • Égalité • Progrès
REpublique FRANçaise
securite-routiere.gouv.fr

GESTION DES RECLAMATIONS

Parce que nous avons fait le choix de placer votre satisfaction au cœur de nos priorités, nous avons mis en place un plan de gestion des réclamations. Vous pouvez compter sur notre sincère dévouement pour vous apporter des solutions dans les meilleurs délais.



1 Où adresser une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via

- notre site internet : rubrique "nous contacter",
- par simple courrier postal ou par téléphone
- e-mail à contact@autoecolecapitou.com,
- lors d'un entretien avec les assistantes administrative, les enseignants ou la direction.

2 Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école CAPITOU 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 CAPITOU 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 à l'élève dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

3 En cas de désaccord

Si l'élève 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, l'élève dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : Adeline Raybaud

au 04 93 93 15 15 ou par mail : direction@autoecolecapitou.com

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la direction, l'élève dispose d'un second recours (externe) en s'adressant au médiateur de la consommation :

La Société Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr 24

rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

Agence de Capitou

Rue de Boéri

06210 Mandelieu

04 93 93 15 15

Agrément E1700600140

Agence de Minelle

601 av. de Fréjus

06210 Mandelieu

04 92 19 20 20

Agrément E1700600160