

## **Anjou Permi'S**

**37 rue Georges CLEMENCEAU**

**49150 Baugé en Anjou**

**0982420146 / 0640065625**

**[anjoupermis@gmail.com](mailto:anjoupermis@gmail.com)**

### **Gestion des Réclamations**

#### **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 Anjou Permi'S, 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 Anjou Permi'S 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 dispose d'un premier recours en contactant la gérante de l'auto-école, FOURMOND Stéphanie au 06 40 06 56 25, ou par mail à l'adresse [anjoupermis@gmail.com](mailto:anjoupermis@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 : [mediateur@mediateur-mobiliens.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobiliens.fr)