



## ÉCOLE DE CONDUITE A2E

16 AVENUE ALAIN LE LAY, 29900 CONCARNEAU  
N° Agrément E2102900030 | Tel: 09 83 62 77 46 | Tel: 07 63 60 29 29  
[www.ecoledeconduitea2e.com](http://www.ecoledeconduitea2e.com) | [a2econcarneau@gmail.com](mailto:a2econcarneau@gmail.com)

# GESTION DES RÉCLAMATIONS

## UNE QUESTION?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de notre école de conduite par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec la directrice de l'école de conduite

## DÉLAI DE RÉPONSE

Toute réclamation adressée à l'école de conduite recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants

- 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'école de conduite A2E 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 au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

## 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 de l'école de conduite, le client dispose d'un recours qui est de contacter directement la gérante de l'école de conduite ou par mail à l'adresse suivante : [a2econcarneau \[at\] gmail.com](mailto:a2econcarneau[at]gmail.com)