



### **GESTION DES RECLAMATIONS**

A l'école de conduite AERS CHAUVE, nous mettons à disposition des élèves et de toutes personnes le souhaitant, une pochette pour indiquer leurs réclamations que nous traitons le plus rapidement possible.

Nous invitons également toutes personnes à nous faire part de leurs réclamations de manière orale et nous en discutons pour satisfaire au mieux notre client.

Personne référente : Cindy CHAUVE

Si une réclamation est faite à un moniteur, il se charge de la transmettre à Cindy CHAUVE qui gère les réclamations.

Le jour de la réclamation ou le lendemain, Cindy CHAUVE téléphone au client afin d'accuser réception de la réclamation. La solution sera apportée dans un délai d'une semaine maximum en règle générale.

Si aucune solution n'est trouvée, il pourra être fait appel à un médiateur

- par voie électronique : [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)
- par voie postale : 24 rue Albert de Mun 33000 Bordeaux