

RÉCLAMATIONS

1. OÙ S'ADRESSER POUR UNE RÉCLAMATION ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nous,

- lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.
- par simple courrier à **Auto-école ZOHRA 2 rue de cantorbery 89100 sens**
- par e-mail **autoecole.zohra@orange.fr**
- par téléphone au

03 86 88 09 02

06 07 76 35 68

2. DÉLAI DE RÉPONSE

Toute réclamation recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- en cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct,
- dans les 7 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.

Nous nous engageons à donner des réponses après avoir examiné les faits, et définit les mesures correctives.

3. EN CAS DE DÉSACCORD

En cas de désaccord ou litige avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un recours en s'adressant au T.I. 3 rue Thénard à sens 89100.