

## CRITERE 7.4

### PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Tout d'abord, le stagiaire souhaitant déposer une réclamation doit le faire obligatoirement par écrit afin qu'une traçabilité puisse exister dans l'optique d'un traitement efficace.

Cette traçabilité peut être effectuée de deux manières : la réclamation peut être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'attention de la gérante madame Véronique Ruiz ou bien être formulée par mail à destination de l'adresse suivante : [auto.ecole.ruizvero@gmail.com](mailto:auto.ecole.ruizvero@gmail.com)

Ensuite, l'auto-école répondra à la réclamation dans un délai de deux mois maximum par écrit et privilégiera la réponse par mail dans un souci de rapidité, de traçabilité et de maîtrise des coûts.

Si la réponse de l'auto-école n'est pas jugée satisfaisante par le stagiaire, celui-ci pourra saisir le médiateur du CNPA soit par écrit au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) à l'adresse suivante : M. le Médiateur du Conseil National des Professions de L'Automobile (CNPA) – 50 rue Rouget de Lisle 92518 Suresnes Cedex soit par le biais du site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)