

## CRITERE 7.4 : GESTION DES RECLAMATIONS

Si vous souhaitez faire une réclamation ou donner votre avis sur notre établissement d'enseignement de la conduite, vous pouvez vous rendre sur notre onglet contact.

Vous pouvez également adresser vos réclamations directement à l'adresse mail suivante :

[ecstanislas@gmail.com](mailto:ecstanislas@gmail.com)

Le responsable va donc pouvoir :

- Identifier et enregistrer votre réclamation (n'oubliez pas de préciser votre nom et vos coordonnées);
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- Répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.

Un registre est également à disposition au sein de notre établissement.