

SAS AAFCAM- Auto moto école CARRON Agrément Préfectoral : E2405900200  
Siret : 47782291000014 - Code NAF: 8553Z

## PROCEDURE DE RECLAMATION

Pour toutes réclamations, n'hésitez pas à nous envoyer un mail sur [charlesdecherf.ae@gmail.com](mailto:charlesdecherf.ae@gmail.com) en précisant en objet « RECLAMATION » ainsi que la nature la plus précise possible de la réclamation.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone ou venir directement en agence. Si votre réclamation peut être traitée en agence, le responsable pédagogique Mr DECHERF Charles essayera de faire son possible pour répondre à votre réclamation.

Nous sommes à l'écoute de vos réclamations et toute réclamation adressée à l'auto-école 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.
- l'Auto-école 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 avec la réponse apportée par le responsable, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

21 Place du 11 Novembre 59230 SAINT-AMAND-LES-EAUX  
Adresse de courriel : [charlesdecherf.ae@gmail.com](mailto:charlesdecherf.ae@gmail.com)  
Téléphone : 03 27 21 61 61