



7.4 Modalités de traitement des réclamations de toutes parties prenantes

L'école de conduite **ESPRIT CONDUITE** s'engage à vous offrir le meilleur service .
Si toutefois vous veniez à ne pas être satisfait(e) , nous vous invitons à nous en faire part .

Toute réclamation est à nous adresser à : **ESPRIT CONDUITE** 95 rue de Bénodet 29000 Quimper .

Vous pouvez également nous adresser votre réclamation par mail : **espritconduite29@orange.fr**

Toute réclamation adressé à **ESPRIT CONDUITE** recevra une réponse aussi rapide que possible .

Les délais sont les suivants :

Dans les 7 jours ouvrables au plus tard après réception de la réclamation écrite .

En cas de réclamation verbale , une réponse peut être apportée directement au client .

ESPRIT CONDUITE garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans un délai de un mois (après avoir examiné les faits)

En cas de désaccord :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 30 jours prévus il est toujours sans nouvelle , le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : **Monsieur Kervazo Stéphane**

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant , le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site .

Société de médiation professionnelle

43 bis route de Vaugirard

CS 80016

92197 Meudon Cedex

mediateur@mediateur-mobilians.fr