**TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Les réclamations sont réceptionnées, enregistrées dans un registre et instruites par le gérant de l’auto-école.

Un accusé de réception est adressé au plaignant par mail (si la demande est faite via le site internet) ou par courrier (si la demande est faite par voie postale).

Cet accusé de réception cible les problèmes rencontrés et mentionne les solutions proposées pour y remédier.

Si la réclamation persiste malgré les solutions proposées, le plaignant est dirigé vers le médiateur :

Bureau des conciliateurs et médiateurs de justice d’Agen place de Docteur Esquirol 47000 Agen

Si aucune solution n’est trouvée par le médiateur, le plaignant devra s’adresser au tribunal compétent :

Tribunal judiciaire d’Agen : Avenue de Lattre de Tassigny 47000 Agen