

# MODALITE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

## I- Réception des réclamations

La réclamation doit être adressée par écrit (courriel, courrier postal, courrier remis en mains propres) à l'interlocuteur habituel.

Auto-école Carton Rose, 3 Rue Saint-Maurice 69008 Lyon.

## II- Procéder du traitement des réclamations

Une fois la réclamation reçue auprès de nos services, l'auto-école Carton Rose s'engage à respecter les délais de traitement ci-après :

- Envoi d'un accusé de réception sous 10 jours ouvrables à compter de la date de réception du courrier.
- Réponse au Client dans un délai de 60 jours (entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client).

## III- Médiateur : CM2C

En dernier recours et si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le client peut saisir un médiateur. Il est en effet possible pour le client de saisir gratuitement notre médiateur CM2C :

- En se connectant sur leur site Internet à l'adresse suivante : <https://www.cm2c.net/>.
- En contactant le Médiateur CM2C par courrier, à l'adresse suivante : CM2C 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris.
- Par téléphone au 01 89 47 00 14.