



## **GESTION DES RECLAMATIONS**

### **1. OÙ S'ADRESSER POUR UNE RÉCLAMATION ?**

Toute personne peut émettre une réclamation auprès de nos services par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec Fabienne (responsable des relations avec les élèves) ou Monsieur Boubennec directeur pédagogique des différentes agences Bbc Permis

### **2. DÉLAI DE RÉPONSE**

Toute réclamation adressée aux différentes agences Bbc Permis 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.
- \* en cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct.
- \* Bbc Permis 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.

### **3. EN CAS DE DÉSACCORD**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle de Bbc permis avec lequel il a pris contact

le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter directement le responsable des agences Bbc Permis :

Bernard Boubennec au 02 96 37 67 17

ou par mail : [fabienne.bbcpermis@gmail.com](mailto:fabienne.bbcpermis@gmail.com)

En cas de désaccord avec la réponse apportée par la gérante, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation en utilisant l'adresse internet ci-dessous  
<http://www.économie.gouv.fr/mediation-conso>.