Plan de gestion des réclamations

Mis à jour le 10/11/2026

Votre satisfaction compte. Si une prestation ne vous convient pas, dites-le-nous : Chaque réclamation est enregistrée, analysée et suivie d'une réponse écrite.

1 Comment déposer une réclamation ?

- Par écrit à contact@autoecolestanislas.fr
- Par le formulaire « Déposer une réclamation » du site internet
- Par courrier ou au bureau : 22-24 rue des Suisses, 06400 Cannes

Précisez vos nom et prénom, vos coordonnées, la formation concernée, les faits et la date.

2 Nos délais

Étape	Délai
Accusé de réception de votre réclamation	10 jours au plus après réception
Réponse écrite	2 mois au plus après réception

Nous vous tenons informé de l'avancement du traitement. Si votre demande est refusée en tout ou partie, la réponse vous indique les voies de recours.

3 Médiation

Si aucune solution amiable n'est trouvée après votre réclamation écrite, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation : Médiateur FNA, www.mediateur.fna.fr, Tour Kupka B, 16 rue Hoche, 92906 Paris La Défense Cedex.

4 Amélioration continue

Les réclamations sont suivies dans un registre. Elles nous servent à identifier les dysfonctionnements et à mettre en place les actions correctives.