



RÉCLAMATIONS ET LITIGES

En cas de RÉCLAMATIONS :

Pour toute réclamation un registre est à la disposition du client dans l'établissement.

Chaque réclamation enregistrée par le client est portée à la connaissance du responsable, notamment lorsque la demande ne peut être immédiatement satisfaite.

Après étude de la demande, une solution est proposée au client dans un délai de 15 jours maximum .

Les actions décidées sont actées au plan de l'amélioration et ont pour but que les problèmes ne se reproduisent plus.

En cas de LITIGES :

En cas de désaccord ou litige entre les parties et à défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L612-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation à un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite.

Coordonnées du médiateur :

SAS Médiation
Mme SIMON Eliane
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niois
Tel : 04 82 53 93 06
contact@sasmediationsolution-conso.fr

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.