



Recueil des aléas, difficultés et réclamations

Méthodologie de recueil, d'analyse et de réponses aux aléas, difficultés et réclamations

Le stagiaire communique par mail (qui sera annexé au recueil), ou par écrit sur le cahier des réclamations l'objet de l'aléas, de sa difficulté ou de sa réclamation.

La demande est transmise au directeur qui apporte une réponse après consultation si nécessaire auprès des formateurs(trices) pour des aspects pédagogiques, auprès du secrétariat pour les problèmes organisationnels de la formation, de l'ingénierie financière de la formation. Le directeur prend la position de médiateur si besoin.

Le directeur informe par retour écrit les solutions apportées.

RECCUEIL DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS			
Date	Nom du stagiaire réclamant	Objet de la réclamation	Réponse apportée
			Contenu : Qui : Quand :
			Contenu : Qui : Quand :
			Contenu : Qui : Quand :
			Contenu : Qui : Quand :

MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

Articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation

ICI, NOUS AVONS DESIGNÉ LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA *



POURQUOI UNE MEDIATION ?

La médiation est une procédure amiable qui vous permet de trouver rapidement une solution au litige qui vous oppose au professionnel. Le médiateur a pour objectif de rapprocher les parties pour aboutir à un accord et éviter ainsi le recours à une procédure judiciaire.

COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR ?

Le consommateur doit obligatoirement adresser une réclamation au professionnel avant de saisir le médiateur. La médiation est gratuite pour le consommateur.

- www.mediateur.fna.fr (formulaire de saisine en ligne)
- Médiateur auprès de la FNA Immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex
- @ mediateur@fna.fr

Plus d'informations sur www.mediateur.fna.fr



** Le service de médiation est réservé aux adhérents de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) à jour de leur cotisation. Une vérification est effectuée lors du dépôt du dossier de médiation. Notre entreprise certifie être adhérente de la FNA.*