

École de conduite du Val Dunois
31 rue de l'hôtel de ville
55110 DUN SUR MEUSE
Siret : 89497214000012
Agrément : E2105500030
Code NAF : 8553Z
Tél : 03.29.80.90.23



@ ecoledeconduiteduvaldunois@gmail.com

Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'école de conduite du Val Dunois 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.

L'école de conduite du Val Dunois 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.

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 du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : Ecole de conduite du Val Dunois au 06.78.74.48.71 ou par mail.

En cas de désaccord

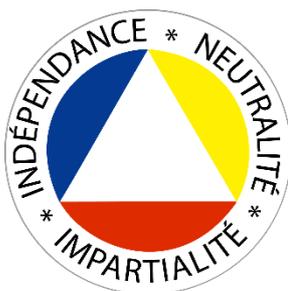
En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr

24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

FICHE DE RECLAMATION

DATE DE DEPOT DE LA RECLAMATION :

Date de l'incident :

NOM/PRENOM :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Lieu de l'incident :

.....

Description de l'incident :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature :

Date de la revue de la réclamation par le responsable de l'école de conduite du Val Dunois :

Date de la réponse :

Action corrective de la part du responsable :

.....

.....

.....