

Modalités de Traitement des Réclamations

Transmissions des réclamations

- par téléphone au 02 98 45 13 23
- par mail : aemontaigne29200@hotmail.com
- sur le site internet : www.auto-ecole-montaigne.fr
- par courrier à l'intention des responsables
- directement à l'accueil de l'auto-école

Prise en charge

L'établissement reçoit une réclamation, qui est renseignée sur le registre des réclamations en précisant le nom du client, la date de réception, l'objet de la réclamation, le contrat ou produit visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation

Accuser réception

L'établissement dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client et y répondre immédiatement

L'établissement doit mettre à jour le suivi des réclamations en indiquant la date de l'accusé de réception et traiter la réclamation dans les temps impartis

Traitement

L'établissement tient le client informé du traitement de sa réclamation et lui répond dans un délai de 1 mois à compter de la réception

L'établissement doit mettre à jour son outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportées, ainsi qu'les éventuels dysfonctionnements.

L'établissement se reporte aux conditions stipulées dans le contrat et propose sa réponse.

En cas de refus de la proposition l'établissement applique les termes du contrat *Article IX*

Article IX : En cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français. En application de l'article R. 631-3 du code de la consommation, pour tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation du présent contrat, le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 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, relatif au présent contrat

- M.Le Médiateur de Mobilians adresse : 43 bis route de Vaugirard -CS80016-92197 Meudon cedex
- courriel : mediateur@mediateur-mobilians.fr
- site web : <https://www.mediateur-mobilians.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.

Communication en interne

Le processus de traitement des réclamations clients est transversal. Les réclamations clients peuvent en effet concerner tous les collaborateurs de l'entreprise. C'est pourquoi les résultats de l'analyse des réclamations faite en réunion " qualité " (ou ailleurs) doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les collaborateurs de l'entreprise.