



Modalités de traitement des réclamations

Les réclamations doivent être transmises.

- Tel : 01 47 91 12 20
- Par courrier électronique à : aepo92@hotmail.com
- Via le formulaire de contact sur notre site Web <https://autoecole-parisouest.com/>
- Envoyé par courrier au responsable de formation de votre agence
- En partenariat avec le bureau d'accueil

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en indiquant le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, le produit ou le service visé par la réclamation, les intervenants autres que les professionnels et les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous avons dix jours à compter de la date à laquelle nous avons reçu la réclamation pour en accuser réception au client ou pour y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons reçu la réclamation et veiller à ce qu'elle soit traitée dans les délais.

Répondre à la réclamation

Nous devons informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai d'un mois à compter de sa réception.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse à la réclamation ainsi que les problèmes trouvés.

Nous répondons au demandeur en examinant les conditions du contrat. En cas de refus de la proposition par le demandeur, les termes du contrat Article IX seront appliqués.

Article IX – Règlement des litiges

En cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. 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 :

Le Médiateur FNA - Immeuble Axe Nord – 9 & 11, Avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex - site internet : www.mediateur.fna.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.

Performer notre pratique professionnelle

Nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives en fonction des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés.