



7-4- Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école 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 peut être apportée directement au client.
- l'Auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les **7** jours (après avoir examiné les faits) ; 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 pourra lui être rendue.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les **7** jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : **Monsieur KERAMOAL CHRISTIAN**

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Une demande de convention a été effectuée le 26/11/2021 auprès de :

SAS MEDIATION ELIANE SIMON
PRÉSIDENTE DE MÉDIATION SOLUTION

Toutes les réclamations sont répertoriées :

- dans un cahier prévu à cet effet
- dans un fichier informatique.....

ATTESTATION DISPOSITIF DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Je, soussignée, Eliane SIMON, médiateur, présidente de la Sas Médiation Solution, entité de médiation de la consommation agréée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), depuis le 14 décembre 2018, atteste que :

ECOLE DE CONDUITE SAINT-MICHEL

**30b rue de la Madeleine
22200 Guingamp**

A satisfait aux obligations dictées par les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la Consommation et a désigné, en qualité de Médiateur de la consommation :

Sas Médiation Solution
222, chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Nioist
Tel. 04 82 53 93 06
Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Adhésion enregistrée sous le numéro : **11119/OC/2112**

Fait, à Saint Jean de Nioist, le 15 décembre 2021



Eliane SIMON, Présidente

conditions générales de vente et/ou mentions légales

Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 11119/OC/2112 la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisie utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)