

Modalités de traitement des réclamations



Les réclamations sont à transmettre :

- Par mail à direction@centreconduite.fr
- Sur notre site internet
- Par courrier à l'attention du responsable de formation adressé à votre agence
- En agence auprès du bureau d'accueil.

Réception d'une réclamation

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

Accusé de réception de la réclamation

Nous disposons d'un délai de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai d'1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Nous devons mettre à jours nos outils de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant. En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX.

Article IX – Règlement des litiges

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 : Médiation Solution 222 Chemin de la Bergerie 01800 Saint-Jean-de-Niost - contact@sasmediationsolution-conso.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

A partir des réclamations reçues et de dysfonctionnements, manquement ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.