

Gestion des réclamations

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Toute personne peut introduire une réclamation auprès de nos services par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école Bresse Beaujolais recevra une réponse aussi rapide que possible :

- Dans les 3 jours ouvrables au plus tard après réception de la réclamation écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct.
- L'auto-école Bresse Beaujolais 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.

3. En cas de désaccord

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 directement le directeur de l'auto-école Bresse Beaujolais : Michon Mikaël au 06.63.77.21.61. Ou par mail : autoecolebressebeaujolais@gmail.com.

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>.

CLAUSES « MÉDIATION » CNPA

MEDIATION DE LA CONSOMMATION / COMPLEMENT AUX CONDITION GENERALES

Le présent contrat est soumis au droit français.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le client s'adressera en priorité à la SARL Auto-Ecole Bresse Beaujolais en vue de rechercher une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, si le client a la qualité de consommateur, les réclamations ou contestations relatives à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation du présent contrat peuvent être soumises au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) tant que la SARL Auto-Ecole Bresse Beaujolais est adhérent au CNPA, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite à la SARL Auto-Ecole Bresse Beaujolais et du respect des conditions de recevabilités de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-cnpa.fr/comprendre-la-mediation.htm>).

Le site internet www.mediateur-cnpa.fr décrit le processus de Médiation et les conditions de recevabilité d'un dossier. Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) peut être saisi :

- soit directement en ligne sur le site internet www.mediateur-cnpa.fr ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant par courrier à M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à mediateur@mediateur-cnpa.fr.

La SARL Auto-Ecole Bresse Beaujolais vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A Belleville-En-Beaujolais Le :

Signature Client :