



C'EST AUTOMATIQUE !



FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Auto-école EC 40

12 rue des Compagnons – 40230 Saint-Vincent-de -Tyrosse Tél. : 05 58 77 09 70

Mail : contact@ec40.fr

Médiateur de la consommation :

SAS Médiation Solution

222, chemin de la Bergerie – 01800 Saint-Jean-de-Niost Tél. : 04 82 53 93 06

Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Adhésion n°15724/VM/2501 du 08/01/2025

Identification du réclamant

Nom / Prénom :

Élève concerné (si différent) :

Expression de la réclamation

.....
.....
.....

Objet de la réclamation

- ☐ Qualité de l'accueil
- ☐ Organisation des cours
- ☐ Qualité des leçons
- ☐ Ponctualité
- ☐ Entente avec l'enseignant
- ☐ Financier
- ☐ Autre

Nature des désagréments

- ☐ Permanents
- ☐ Ponctuels Précisions (date, heure, période) :

Démarches déjà entreprises

Avez-vous déjà contacté l'établissement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, précisez :

J'accepte d'être contacté(e) par l'établissement :

- ☐ Oui
- ☐ Non

Date :

Signature (précédée de la mention « Bon pour réclamation ») :

NOTICE DE RÉCLAMATION

Article 1 – Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de satisfaction et d'amélioration continue de la qualité des services de l'auto-école EC 40.

Article 2 – Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers l'établissement. Une simple demande d'information ne constitue pas une réclamation.

Article 3 – Principe général

Toute réclamation fait l'objet d'un traitement attentif, impartial et rapide par la direction de l'auto-école.

Article 4 – Modalités de dépôt

La réclamation peut être déposée :

- À l'accueil de l'établissement
- Par courrier
- Par courrier électronique

Article 5 – Accusé de réception

Un accusé de réception est adressé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Article 6 – Délai de réponse

Une réponse est apportée dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception.

Article 7 – Médiation

En cas de désaccord persistant ou d'absence de solution amiable, le client peut saisir le médiateur dont les coordonnées sont indiquées sur la fiche.

Article 8 – Archivage

Les réclamations sont conservées et archivées pendant une durée de 5 ans.