

GREEN STREET AUTO-ÉCOLE – MEUDON CONDUITE
92, rue Henri Barbusse 92190 MEUDON
06.18.84.11.77 – www.greenstreet-autoecole.fr
Siret : 829 340 876 00012 – APE : 8553Z – RCS : Nanterre
Agrément : E 17 092 0013 0 – TVA : FR 91829340876
N° Formation Professionnelle (NDA) : 11922458792

7.4 – V2

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Les réclamations sont à transmettre au responsable de l'auto-école : Grégory MERAUD

- Par téléphone au 06.18.84.11.77
- Par mail : gregmeraud@icloud.com
- Par courrier à l'attention du responsable – 92, rue Henri Barbusse 92190 MEUDON
- À l'auto-école au bureau d'accueil

2. Réception de la réclamation :

Lorsque nous recevons la réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant :

- Votre nom
- 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 le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

3. Accuser réception de la réclamation

- Nous accusons réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Nous évaluons votre réclamation et enquêtons en interne ;

4. Répondre à la réclamation

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

Nous mettons à jour notre registre 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.

5. Le Médiateur

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. 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 AME CONSO – Médiation consommation – 197, Boulevard St Germain 75007 PARIS – mediationconso-ame.com

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.

6. Le tribunal

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le responsable de l'auto-école ou avec le médiateur, le tribunal compétent de Nanterre pourra régler le litige.