

INFORMATION MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur en vue de résoudre à l'amiable un litige avec un professionnel.

🕒 Délai : dans l'année qui suit une réclamation écrite adressée au professionnel. S DRIVE a désigné la société suivante comme médiateur à la consommation :

◆ SAS Médiation Solution
📌 Enregistrement : n°16430/MV/2504
✉ Comment saisir le médiateur ?

✉ Par courrier :
SAS Médiation Solution
222 chemin de la Bergerie
01800 Saint Jean de Nioist
✉ Par email :
contact@sasmediationsolution-conso.fr
🌐 En ligne :
www.sasmediationsolution-conso.fr
(Formulaire « Saisir le médiateur »)

📝 Pièces à fournir dans votre demande :
Vos coordonnées (adresse, téléphone, email)
Le nom, l'adresse et le n° d'enregistrement du professionnel
Un résumé du litige
Une copie de la réclamation préalable
Tous documents utiles (facture, bon de commande, preuve de paiement...)





7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous à SARAH LAABIZI, présidente de l'école de conduite Clichoise, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Sarah va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.

L'école de conduite renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec Sarah LAABIZI, contacter le médiateur de l'auto-école.

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec SARAH LAABIZI ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.