

AUTO-ECOLE GUTENBERG

54 Boulevard Gutenberg – 93190 LIVRY GARGAN

N° SIRET : 809 035 314 000 16 – N° Agrément E 23 093 00390

Tél : 01 71 82 16 43 EMAIL : auto-ecolegutenberg@hotmail.com

GESTION DES RECLAMATIONS

En cas de litige à raison du présent contrat, l'élève peut exercer un recours amiable auprès de l'école de conduite. Ce recours doit être formulé par lettre recommandée avec avis de réception. L'école de conduite s'engage à répondre par écrit dans le délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la lettre de recours amiable de l'élève. La réponse écrite est adressée à l'élève par lettre recommandée avec avis de réception.

L'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants et R.612-1 et suivant le 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.

Les coordonnées de l'auto-école :

Auto-école Gutenberg

54, Boulevard Gutenberg

93190 LIVRY-GARGAN

Tél : 01.71.82.16.46

Courriel : auto-ecolegutenberg@hotmail.com

Les coordonnées du médiateur de la consommation de l'école de conduite sont les suivantes :

Association des Médiateurs Européens (A.M.E)

197, boulevard Saint-Germain

75007 Paris

Tél : 09.53.010269

Site internet : www.mediationconso-ame.com

Courriel : saisine@mediationconso-ame.com

AUTO-ECOLE GUTENBERG

54 Boulevard Gutenberg – 93190 LIVRY GARGAN

N° SIRET : 809 035 314 000 16 – N° Agrément E 23 093 00390

Tél : 01 71 82 16 43 EMAIL : auto-ecolegutenberg@hotmail.com

SUIVI DES RECLAMATIONS

« Fiche de traitement »

- Nom du client :
- Date de réception de la réclamation :
- Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, autres...)
- Personne en charge du traitement de la réclamation :

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CLOTURE DE LA RECLAMATION :

- Date :
- Conclusions :

Réponse au client :

.....

.....

.....

.....

Signature de l'élève

Nom de la personne en charge

Signature du responsable