

B I Auto-Ecole

88 bis Route de Montesson, 78110 Le Vésinet

01.30.71.30.02

Agrément N° : E 25 078 0021 0

SIRET : 97944245600021 / APE : 8553Z / TVA : FR82979442456

CRITÈRE 7.4 : Gestion des réclamations et médiation

1. L'ÉTABLISSEMENT

En cas de réclamation, le client est invité à s'adresser en priorité à M. Brahim MANSOURI, gérant de B I Auto-École, par téléphone, par courrier électronique, par courrier ou directement à l'auto-école.

M. Brahim MANSOURI s'engage à :

- identifier et enregistrer la réclamation ;
- accuser réception de la réclamation dans un délai de 48 heures, hors week-end, par mail ou par courrier ;
- analyser la réclamation et effectuer, si nécessaire, les vérifications internes utiles ;
- apporter une réponse au client dans un délai de 10 jours ouvrables ;
- proposer, lorsque cela est nécessaire, une action corrective adaptée afin de répondre à la difficulté rencontrée.

B I Auto-École tient un registre des réclamations permettant d'assurer le suivi de chaque demande. Celui-ci mentionne notamment le nom du client, la date et l'objet de la réclamation, la réponse apportée, les éventuelles actions correctives mises en place ainsi que la date de clôture de la réclamation.

B I Auto-École privilégie en premier lieu une résolution amiable, rapide et adaptée des réclamations formulées par ses clients.

Les modalités de réclamation et les coordonnées du médiateur sont portées à la connaissance des clients dans les documents remis par l'établissement et/ou par affichage au sein de l'auto-école.

2. LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

À défaut de résolution amiable avec B I Auto-École, le client peut saisir le médiateur de la consommation dont relève l'établissement.

CNPM – MÉDIATION CONSOMMATION

27 Avenue de la Libération

42400 SAINT-CHAMOND

Tél. : 09 83 24 74 88

Le recours au médiateur intervient après avoir adressé au préalable une réclamation écrite à B I Auto-École et lorsque celle-ci n'a pas permis de parvenir à une solution satisfaisante.

B I Auto-Ecole

88 bis Route de Montesson, 78110 Le Vésinet

01.30.71.30.02

Agrément N° : E 25 078 0021 0

SIRET : 97944245600021 / APE : 8553Z / TVA : FR82979442456

Le médiateur intervient afin de rechercher, de manière indépendante et amiable, une solution au litige opposant le consommateur et le professionnel.

3. LE RECOURS À LA JUSTICE

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec BI Auto-École ou dans le cadre de la médiation, le client conserve la possibilité de saisir la juridiction compétente afin de faire valoir ses droits.

La recherche d'une solution amiable et le recours à la médiation n'empêchent pas, lorsque cela est nécessaire, le recours à la justice.