GESTION DES RÉCLAMATIONS



Mis à jour le 2 janvier 2026

Ce document a été édité par World Becomes Digital. Aucune duplication ou utilisation pour des buts autres que ceux définis par World Becomes Digital ne sont permises sans autorisation écrite.

Notre engagement : notre équipe s'engage à traiter toutes les réclamations de manière attentive, rapide et transparente, afin d'améliorer la qualité de nos prestations et la satisfaction de nos clients.

Déposer une réclamation :

Si vous souhaitez formuler une réclamation, nous vous invitons à :

1. **Remplir un formulaire de réclamation** (disponible à l'accueil ou sur notre site internet).
2. **Le remettre directement à un membre de l'auto-école** ou l'envoyer par e-mail.

Traitement :

Dès réception de votre réclamation, le responsable d'agence ou le référent concerné :

- Identifie et enregistre votre demande dans le registre des réclamations.
- Accuse réception sous 48 heures ouvrées (hors week-ends et jours fériés) par e-mail.
- Analyse et évalue les éléments de votre réclamation, en menant si nécessaire une enquête interne.
- Vous répond dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, en proposant, si nécessaire, une action corrective.

Les informations consignées dans le registre des réclamations comprennent :

- Vos nom et prénom
- La date et l'objet de la réclamation
- La réponse apportée
- L'action corrective mise en place

Si aucun accord amiable n'est trouvé :

Si, après traitement par le responsable ou le référent concerné, votre réclamation n'a pas reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation désigné dans votre contrat de formation et sur notre site internet. Ce médiateur intervient en cas de litige portant sur l'exécution du contrat. Il se charge de trouver un accord entre les parties sans intervention d'un juge.

En cas de désaccord persistant :

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable, même après médiation, le Tribunal de proximité sera seul compétent pour traiter le litige.

Ce document a été édité par World Becomes Digital. Aucune duplication ou utilisation pour des buts autres que ceux définis par World Becomes Digital ne sont permises sans autorisation écrite.

INFORMATIONS DU MÉDIATEUR
KSM (AUTO ECOLE COSMOS)

Coordonnées du médiateur

Nom de l'entreprise :	SAS MEDIATION
Numéro de téléphone :	+33 (0)4 82 53 93 06
Adresse :	222 Chemin de la Bergerie
Ville :	01800 Saint-Jean-de-Niost
Site internet :	https://sasmediationsolution-conso.fr/processus-mediation/saisir-le-mediateur

(A déposer en agence ou à retourner par mail)

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION

Je soussigné (nom, prénom) :
Concerne le stagiaire (nom, prénom) :

Expression explicite de votre réclamation :

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

OBJET(S) DE VOTRE RECLAMATION (PLUSIEURS CASES PEUVENT ETRE COCHEES) :

☐ Qualité de l'accueil ☐ Organisation des cours ☐ Qualité des leçons

☐ Ponctualité de rendez vous ☐ Entente avec l'enseignant ☐ Financiers

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

☐ Permanents ? ☐ Ponctuels ?

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure) :

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

Avez-vous déjà pris contact avec le référent en charge des relations pour lui préciser vos réclamations ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui, veuillez préciser par quels moyens (mail, téléphone…), à quelle occasion (date):

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

J'accepte d'être contacté(e) par le référent en charge des relations afin de lui exposer mes réclamations :

☐ OUI ☐ NON

DATE DE RECLAMATION : DATE DE RECEPTION :