



L'As de CARO

19 Côte de la Madeleine – 27000 EVREUX

Agrément n° E13 027 0014-0

7.4 – Modalités de traitement des réclamations.

Réception d'une réclamation.

En cas de réclamation, nous devons renseigner celle-ci dans un registre de réclamations, un tableau qui a été créé à cet effet en précisant : la date de réception de la réclamation, le nom du client, la nature de la réclamation, date de l'accusé de réception auprès de l'élève, réponse apportée et la date de la réponse.

Accusé réception de la réclamation

Nous accusons réception de la réclamation dans un délai de 48h et nous apportons une réponse au client dans un délai de 10 jours.

Dans un premier temps, nous prenons contact avec notre client afin de fixer un rendez-vous à l'auto école, le but étant de trouver une solution amiable et d'échanger sur le sujet de la réclamation dans de bonne condition.

Monsieur DARDARD, notre gérant et référent à ce sujet fera le point avec le client sur son dossier et fera en sorte de trouver une solution amiable quelque soit la situation.

Réponse à la réclamation

Suite à ce rendez-vous, soit une solution est trouvée ou sinon dans les 2 mois, nous tenons informé notre client du déroulement du traitement de la réclamation en lui indiquant la réponse apportée et en lui précisant les voies de recours dont il dispose.

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 :

SAS MEDIATION SOLUTION

222, chemin de la Bergerie – 01800 SAINT JEAN NIOST

Tel : 04.82.53.93.06

Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'auto école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

A ce jour, nous n'avons eu aucune plainte ou réclamation effectuées auprès des services administratifs ou de la D.D.P.P (anciennement la Répression des Fraudes)

Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP)

32 rue Georges Politzer - CS 10017

27020 EVREUX CEDEX

Tél : : 02.32.39.83.00

Courriel : ddpp@eure.gouv.fr

En cas de réclamation, vous pouvez contacter Cécile ou Nathalie

- soit par téléphone : 02 32 38 11 95
- soit par email : autoecolecaro@gmail.com
- soit par courrier : 19 côte de la Madeleine – 27000 EVREUX