



MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

En cas de réclamations, vous pouvez suivre la procédure ci-après.

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client de l'auto-école **Legend'Conduite** peut introduire une réclamation par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école **Legend'Conduite** recevra une réponse dans les plus brefs délais.

Les délais sont les suivants :

- Dans les 15 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
- En cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.
- L'Auto-école **Legend'Conduite** garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 15 jours (après avoir examiné les faits) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse pourra lui être rendue.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 15 jours prévus, il est toujours sans nouvelles, le client dispose d'un premier recours (interne), qui est de contacter un des gérants de l'entreprise :

Mr Salaun, Mr Lossec ou Mme Ollivier, au 02.30.90.94.90

En cas de désaccord avec la réponse apportée par les gérants, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés ci-après :

Association de médiateurs Bretagne Ouest (AMBO) - Maison des associations Jean Le Coutaller - 5 Place Louis Bonneauud - 56100 LORIENT

Processus de Médiation de consommation

1. Convention entre le professionnel et l'Association AMBO
2. Accusé de réception de la demande de médiation au consommateur
3. Examen de la recevabilité de la demande
4. Notification de la recevabilité de la demande au consommateur
 - ↳ Document d'information sur la médiation
- Ou
5. Notification d'irrecevabilité de la demande au consommateur
6. Notification de la recevabilité de la demande de médiation au professionnel
 - ↳ Document d'information sur la médiation
 - ↳ Communication des honoraires prévisionnels
7. Confirmation de mission par le professionnel
- Ou
- Refus ou non confirmation de la mission par le professionnel
8. Lettre d'information de non confirmation au consommateur
 - ↳ Attestation de médiation non engagée
9. Analyse du dossier et audition des parties par le médiateur
10. Accord des parties
- Ou
11. Proposition de solution(s) au consommateur et au professionnel
 - ↳ Lettre de proposition de solution(s)
12. Accord ou acceptation de(s) solution(s)
13. Rejet de(s) solution(s)
 - ↳ Attestation de médiation non aboutie