

AUTO-ÉCOLE Mas de Tesse

Plan de gestion des réclamations

1 - Pour toutes réclamations dans un premier temps, veuillez passer par la boîte mail suivante:

autoecolemasdetessereclamations@laposte.net

2- Un accusé de réception vous sera envoyé

3 – Après analyse de votre réclamation, nous traiterons votre demande sous 48 heures

4 – Nous reviendrons vers vous selon votre réclamation: téléphone, mails ou prise de rendez-vous...

5 – Si votre réclamation devient un litige merci de suivre les démarches ci-jointes, suivant les conditions générales de votre contrat.

Cordialement

La Direction.

EN CAS DE LITIGES

Information/Complément aux conditions générales

En application des nouvelles obligations du code de la consommation, vous êtes informés qu'en cas de litige, En cas de difficultés dans l'application du contrat de formation signé entre l'établissement et l'élève, ce dernier s'adressera en **priorité** à auto-école Mas de Tesse en vue de rechercher une solution amiable au litige.

A défaut d'accord amiable, si l'élève a la qualité de consommateur, les réclamations ou contestations relatives à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation du contrat peuvent être soumises au Médiateur de la Fédération Nationale de l'Automobile inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la Consommation.

Le médiateur peut être saisi :

- par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse :

Médiateur FNA Immeuble Axe Nord
9-11 avenue Michelet
93583 Saint Ouen cedex

- sur son site internet : www.mediateur.fna.fr

- par mail : mediateur@fna.fr

- Tous litiges de quelque nature que ce soit, qui n'auront pas pu trouver de solutions **amicales** et/ou par **voie de médiation**, sont soumis à la compétence exclusive des **juridictions françaises**.

La Direction

Mr MARTINEZ PÉDRO

MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

Articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation

ICI, NOUS AVONS DESIGNÉ LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA*



POURQUOI UNE MEDIATION ?

La médiation des litiges de consommation est une procédure amiable qui vous permet de trouver rapidement une solution au litige qui vous oppose au professionnel. Le médiateur a pour objectif de rapprocher les parties pour aboutir à un accord et éviter ainsi le recours à une procédure judiciaire.

COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR ?

Le consommateur doit obligatoirement adresser une réclamation au professionnel avant de saisir le médiateur. La médiation est gratuite pour le consommateur.

 www.mediateur.fna.fr (formulaire de saisine en ligne)

 Médiateur auprès de la FNA Immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex

Plus d'informations sur www.mediateur.fna.fr



** Le Médiateur auprès de la FNA est inscrit sur la liste des médiateurs notifiés à la Commission européenne par décision du 22 juillet 2016. Le service de médiation des litiges de consommation est réservé aux adhérents de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) à jour de leur cotisation. Une vérification est effectuée lors du dépôt du dossier de médiation. Notre entreprise certifie être adhérente de la FNA.*