



GESTION DES RÉCLAMATIONS

SABFA CONDUITE - Auto-école

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

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.

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.

Si aucun accord amiable n'est trouvé :

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.

En cas de désaccord persistant :

Nom de l'entreprise :

Avenir Conso

Adresse :

197 boulevard Saint-Germain

Ville :

75007 PARIS

Site internet :

<https://www.avenir-conso.com/contacter-mediation-ame.html>

INFORMATIONS DU MÉDIATEUR

SABFA CONDUITE

Coordonnées du médiateur

FORMULAIRE DE RECLAMATION

(A déposer en agence ou à retourner par mail)

OUI



NON

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

Permanents ?

Ponctuels ?

Qualité de l'accueil

Organisation des cours

Qualité des leçons

Ponctualité de rendez vous

Entente avec l'enseignant

Financiers

Je soussigné (nom, prénom) :

Concerne le stagiaire (nom, prénom) :

Expression explicite de votre réclamation :

.....

.....

.....

.....

.....

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

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 ?

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 :