



# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Notre but est de gagner et conserver la confiance de nos clients. Cependant, malgré tous nos efforts, il peut arriver que nous ne parvenions pas à répondre à vos attentes. Des procédures de traitement des réclamations sont en place pour répondre à vos préoccupations rapidement et efficacement si vous n'êtes pas satisfait.

## 1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation via notre site internet, par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le moniteur ou le gérant de l'entreprise.

### Contact

Jérôme POPULUS, Gérant

06 31 79 70 42

[aedutransvaal@orange.fr](mailto:aedutransvaal@orange.fr)

## 2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école Transvaal recevra une réponse aussi rapide que possible. En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée au client en direct.

L'Auto-école Transvaal, garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives)

## 3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle du service avec lequel il a pris contact, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise. En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs

### Le Médiateur FNA

Immeuble Axe Nord

9 & 11 avenue Michelet

93583 Saint Ouen Cedex

Site internet : [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)

## 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](http://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](http://www.mediateur.fna.fr)



\* Le Médiateur auprès de la FNA est inscrit sur la liste des médiateurs agréés 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.

