

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

E.F.C FORMATION & CONDUITE

Article 1 - Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute réclamation peut être formulée par les moyens suivants :

- ✓ **Par courrier électronique** : contact.formationconduite@gmail.com
- ✓ **En personne** : Accueil de l'établissement aux horaires d'ouverture
- ✓ **Par téléphone** : 07 45 52 92 99 (réclamation enregistrée par écrit)



Garantie de traçabilité

Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement et d'un suivi traçable.

Article 2 - Traitement et délais de réponse

48h

Accusé de réception

2j

Réponse définitive

Accusé de réception

Un accusé de réception vous sera adressé par courrier électronique **sous 48 heures ouvrées**, confirmant la prise en compte de votre réclamation.

Réponse définitive

L'établissement s'engage à étudier votre demande et à vous proposer une solution adaptée **sous 2 jours ouvrés**.

Article 3 - Recours en cas de litige non résolu

En cas de désaccord persistant après la réponse de l'établissement, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation :

Médiateur de la Consommation

AME CONSO

Association des Médiateurs Européens

Adresse :

197 Boulevard Saint-Germain
75007 Paris

Site internet :

www.mediationconso-ame.com

Email :

contact@mediationconso-ame.com

À savoir

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le recours à la médiation est **gratuit pour le consommateur** et permet une résolution amiable du litige dans un délai moyen de 90 jours.

Article 4 - Information du public

La présente procédure est consultable :

- ✓ Par affichage dans les locaux de l'établissement
- ✓ Sur le site internet **www.efcautoecole.fr**