



Formulaire de réclamation

Démarches préalables :

Avez-vous déjà contacté le responsable ou un membre de l'équipe pédagogique pour faire part de vos réclamations ? Oui Non

Si oui, par quel biais ? ORAL /EMAIL /LETTRE/AUTRE (préciser) :

Quand ? / /

Y a-t-il eu une suite à votre réclamation ? Oui Non

Si oui, précisez

Fait à le / / 2023

Signature :

UTILISATION DU FORMULAIRE DE RECLAMATION

Le présent formulaire a pour but premier d'assurer la satisfaction de nos élèves et de leurs accompagnateurs (le cas échéant).

Nous rappelons que Bam auto-école s'engage auprès de ses élèves à tout mettre en œuvre pour favoriser leur engagement dans toutes les étapes de leur apprentissage, et qu'un questionnaire de satisfaction est disponible dans notre école de conduite et sur notre site internet.

Nous mettons un point d'honneur à rester à votre écoute.

Ce présent formulaire est à disposition de notre clientèle sur notre site web : <https://www.bam-auto-ecole.fr> ainsi qu'à l'accueil de notre école de conduite sur simple demande.

Traitement : A réception de votre formulaire de réclamation, un accusé de réception vous sera transmis en priorité par email ou le cas échéant, par voie postale sous un délai de 3 jours ouvrés maximum.

Bam auto-école s'engage à vous recontacter par écrit (mail ou courrier) pour répondre à votre réclamation sous un délai de 15 jours ouvrés maximum.

Dans le cadre où il nous serait impossible de vous apporter une réponse dans le temps imparti, Bam auto-école s'engage à vous notifier par email et à vous en expliquer les raisons.

Votre réclamation sera traitée avec le plus grand sérieux par le responsable. Nous nous engageons à vous apporter la meilleure réponse possible et ainsi améliorer la relation avec nos élèves.

Nous vous rappelons qu'en cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français.

Tout litige découlant de la validité, exécution, réalisation du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Qu'à début de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants R.612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat : Médiateur du conseil national des Professions de l'Automobile 43 bis route de Vaugirard- CS 80016 – 92197 Meudon Cedex .

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable cette réclamation écrite à l'école de conduite. Il pourra saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

Archivage : Dans un but constant d'amélioration de nos services et afin de répondre aux critères du label « qualité des formations au sein des écoles de conduite » votre réclamation et son traitement seront conservés au sein de l'établissement dans un classeur destiné à l'archivage des réclamations pour une durée de 3 ans. Vous disposez d'un droit de consultation de votre propre réclamation durant cette période.