

## **EN CAS DE LITIGE**

En cas de désaccord avec un client, si l'assistante ne réussit pas à trouver de solution rapide satisfaisante, elle demande au client d'envoyer un mail expliquant le problème pour la direction, il sera traité dans la semaine.

Après discussion entre le responsable et les parties prenantes (enseignants de l'élève et assistante), le responsable contacte le client par téléphone pour essayer de comprendre la problématique et proposer une solution, si nécessaire, un entretien en présentiel est possible.

Souvent, le problème est financier (trop d'heures à payer) ou le délai pour une place d'examen. Le responsable privilégie toujours la discussion, la possibilité d'assister à un cours de conduite pour une prise de conscience du niveau de l'élève, et un étalement des paiements si nécessaire.

Si vraiment, aucune solution n'est trouvée :

L'Elève peut exercer un recours amiable auprès de l'auto-école en envoyant simplement un mail avec sa requête à [cerelancourt@orange.fr](mailto:cerelancourt@orange.fr)

Si après discussion avec l'équipe aucune solution n'a été trouvée, ce recours doit être formé par lettre recommandée avec avis de réception. CER Elancourt s'engage à apporter une réponse écrite dans le délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la lettre de recours amiable de l'élève. La réponse écrite de l'auto-école est adressée à l'élève par lettre recommandée avec avis de réception.

### Médiation :

Association des Médiateurs Européens (A.M.E.)  
197 boulevard Saint-Germain 75007 Paris  
Téléphone : 09.53.01.02.69  
Site internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)  
Courriel : [saisine@mediationconso-ame.com](mailto:saisine@mediationconso-ame.com)

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO - 197 Bd Saint-Germain 75007 PARIS