



Formulaire de réclamation

MONKEY BIKE MOTO-ECOLE

Agrément : E 23 076 0004 0

3, rue Albert Legras

76200 DIEPPE

06 47 80 10 40

A remettre soit :

- En main propre

- Par voie postale : MONKEY BIKE, 3, rue Albert Legras à DIEPPE (76200)

- Par email à : contact@monkey-bike.fr

Vos coordonnées :

Nom : _____

Prénom(s) : _____

Adresse
complète : _____

Téléphone : _____

Email : _____

Objet de la
réclamation : _____

Démarches préalables :

Avez-vous déjà contacté le responsable ou un membre de l'accueil pour faire part de vos réclamations ?

Si oui, par quel biais ?

ORAL/MAIL/LETTRE/AUTRE(préciser) : _____

Quand ? _____ / _____ / _____

Y'a t'il eu une suite à votre réclamation ? _____

Si oui, précisez : _____

Fait à : _____ Le _____ / _____ /20_____

UTILISATION DU FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

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

Nous vous rappelons que MONKEY BIKE 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, réseaux... sont à dispositions des élèves.

Ce présent formulaire est à disposition de notre clientèle sur notre site web ainsi qu'à l'accueil de notre moto-école.

Concernant le 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 trois jours ouvrés maximum,

Nous nous engageons également à vous recontacter par écrit (mail ou lettre) pour répondre à votre réclamation sous un délai de 15 jours ouvrés maximum.

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, résiliation du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Qu'à défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et 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.