



C'EST RÉUSSIR CER SAINT GERMAIN EN LAYE

## EN CAS DE LITIGE

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