

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

- LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école qui va :

- ✓ Identifier et enregistrer votre réclamation
- ✓ Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- ✓ Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- ✓ Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.

L'auto-école renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

- LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l'auto-école

- LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.