

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous à Sihame ABBASSI – gérante de l'auto-école, par téléphone, par mail ou à l'auto-école.

La gérante 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, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec la gérante, contacter le médiateur de l'auto-école :

FNA – www.mediateur.fna.fr – Immeuble Axe Nord - 9-11 avenue Michelet 93583 ST OUEN CEDEX

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec la gérante ou avec le médiateur, le tribunal compétent de MELUN pourra régler le litige.