

# AUTO-ÉCOLE DE L'AVENIR

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### 1. LA GÉRANTE DE L'AUTO-ÉCOLE

Adressez-vous en priorité à la gérante 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.

### 2. LE MÉDIATEUR

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

### 3. LE TRIBUNAL

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