



## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à Anissa SAIDANI, présidente de STAR CONDUITE, par téléphone ou par mail - Star.conduite@outlook.fr - 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.

STAR CONDUITE 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 Anissa SAIDANI contacter le médiateur dont relève l'auto-école

### **3. LE TRIBUNAL**

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