

AUTO-ÉCOLE NEUBURGER

5, Place Nicole NEUBURGER 93140 BONDY

01.41.64.97.39 – autoecoleneuburger@gmail.com

N° Siret : 792 880 528 00015 – RCS : BOBIGNY – APE : 8553Z

Agrément : E 13 093 0031 0 – TVA : FR 30792880528

N° d'Activité Professionnelle (NDA) : 11930938893

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LA GÉRANTE DE L'AUTO-ÉCOLE NEUBURGER

Adressez-vous en priorité à la responsable de l'auto-école, Nacera MOUNNAH, 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 la responsable contacter le médiateur dont relève l'auto-école

3. LE TRIBUNAL

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