



PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école, Nicolas GUILLET, par mail ou téléphone, 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 AVANTAGES PERMIS.

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.

Avantages Permis – 143, avenue Jean Jaurès 93320 LES PAVILLONS SOUS BOIS

01.48.48.65.06 - avantagespermispavillons@gmail.com

N° de Siret : 528 616 725 000 16 – APE : 8553Z – RCS : BOBIGNY

N° D'Agrément : E 11 093 3209 0 – N° TVA : FR 00528616725

N° D'Activité professionnelle (NDA) : 11930885593