

AUTO-ÉCOLE SUCCESS

134 rue Jean Jaurès 83000 TOULON

04.83.57.11.41 – contact@successautoecole.com

Siret : 814 660 023 00015 – RCS : TOULON – TVA : FR91814660023

Agrément : E 16 083 0002 0 – CODE APE : 8553Z

N° d'activité Professionnelle : 93830690283

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LA RÉFÉRENTE RELATION CLIENTÈLE

Adressez-vous en priorité à la référente des relations clientèle JAMILA KHALDI, par mail ou par téléphone ou au bureau, 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 JAMILA KHALDI contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

3. LE TRIBUNAL

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