



TIME CONDUITE 34

4, avenue de la libération 34110 FRONTIGNAN – 07.69.45.29.07
Siret : 823 960 513 00013 – RCS : Montpellier – TVA : FR 93823960513
Agrément : E 17 034 0003 0
N° d'activité professionnelle (NDA) : 76341180934

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LA RÉFÉRENTE RELATION CLIENTÈLE

Adressez-vous en priorité à la référente des relations clientèle Carole MEFFRE, par mail lmconduite34@gmail.com 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 Carole MEFFRE contacter le médiateur dont relève l'auto-école – MÉDIATEUR DU CNPA.

3. LE TRIBUNAL

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