



AUTO-ÉCOLE DE LA GARE

7, rue du 18 Juin - 93220 GAGNY - 01.48.66.04.30

autoecole.delagare@orange.com – <http://autoecole-chenay-gagny.fr>

Siret : 824 955 637 00015 - Code APE : 8553Z - RCS : Bobigny

N° Agrément : E 17 093 0026 0 - TVA : FR 96824955637

N° d'Activité Professionnel : 11930873793

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE GÉRANT DE L'AUTO-ÉCOLE DE LA GARE

Adressez-vous à CÉDRIC NGANDU Gérant, par téléphone ou par mail, 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 ;
- Renseigner le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec Cédric NGANDU contacter le médiateur dont relève l'auto-école de la gare.

La médiation est totalement gratuite pour l'élève.

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.