



29 ter, avenue de Béziers 34770 GIGEAN  
04.67.78.99.29 – [autoecole@wannadrive.fr](mailto:autoecole@wannadrive.fr)  
Siret : 378 649 339 00058 – Code APE : 8553Z – RCS Montpellier  
N° Agrément : E 21 034 0012 0 – TVA : FR41378649339  
N° d'Activité Professionnel : 76341169434

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. LA PRÉSIDENTE DE WANNADRIVE AUTO-ÉCOLE**

Adressez-vous en priorité à la responsable de l'auto-école, Émilie POMARES NORMAND, 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.

WANNADRIVE 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 Émilie POMARES NORMAND contacter le médiateur dont relève WANNADRIVE – [contact@fna.fr](mailto:contact@fna.fr) – 0140111296.

### **3. LE TRIBUNAL**

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