



14, place du moulin à vent 91130RIS-ORANGIS
01.69.38.65.23 - auto-ecole@driveracademyris.com
Siret : 911 908 879 00016 – APE : 8553Z - RCS : EVRY
Agrément : E 22 091 0016 0 – TVA : FR 50911908879
N° d'Activité Professionnelle (NDA) : 11910953691

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à JOHNNY DAVISON, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Johnny DAVISON 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.

DRIVER ACADEMY 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 Johnny DAVISON contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

3. LE TRIBUNAL

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