

**AUTO-MOTO ÉCOLE ELITE DRIVER**

127, rue de Normandie 94700 MAISONS-ALFORT

**01.53.66.30.41 & 06.52.97.05.77**automotoecoleelitedriver.wordpress.com - [aecharentonneau@gmail.com](mailto:aecharentonneau@gmail.com)

Siret : 881 240 253 00024 – RCS : CRÉTEIL – TVA : FR30881240253

Agrément : E 20 094 0005 0 – CODE APE : 8553Z

N° d'activité Professionnelle : 11941154994

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à PASCAL RAISIN, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Pascal 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.

ELITE DRIVER renseigne 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 Pascal RAISIN, contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

### **3. LE TRIBUNAL**

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