

SARL JUST4RIDE – AUTO-ÉCOLE DES RADARS
11, avenue du commandant Charcot 93270 SEVRAN
09.53.55.05.56 - 07 83 86 06 61
Siret : 883 839 524 00021 – RCS : Bobigny – TVA : FR13883839524
Agrément : E 22 093 0029 0 – CODE APE : 8553Z
N° d'activité Professionnelle : 11931007993

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1^{ÈRE} PROCÉDURE : La secrétaire de l'auto-école

Adressez-vous en priorité à ASMA LAFTAS, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, ASMA LAFTAS va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Transmettre votre réclamation au responsable pédagogique – SAMI YAKOUBI – qui va 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, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2^{ÈME} PROCÉDURE : LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec l'auto-école, contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

3^{ÈME} PROCÉDURE : LE TRIBUNAL

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