

## **BOIS D'ARCY AUTO-MOTO ÉCOLE**

7, RUE MAURICE RAVEL 78390 BOIS D'ARCY - 01.30.23.90.56  
Siret : 835 331 034 00016 – RCS : VERSAILLES – TVA : 548 353 310 34  
Agrément : E 18 078 0010 0 - APE : 8553Z  
N° d'Activité Professionnelle : 11788551478

7.4

## **PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**

### **1ÈRE PROCÉDURE : CONTACTEZ LA GÉRANTE DE L'AUTO-ÉCOLE**

Adressez-vous à KATELL ABIVEN, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Katell ABIVEN 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.

Katell ABIVEN 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.

### **2ème PROCÉDURE : CONTACTEZ LE MÉDIATEUR**

À défaut d'accord amiable avec KATELL ABIVEN, contactez le médiateur dont relève l'auto-école :

Médiateur de la FNAA - 9 & 11 Avenue Michelet 93583 SAINT OUEN CEDEX  
[mediateur@fna.fr](mailto:mediateur@fna.fr)

### **3ÈME PROCÉDURE : CONTACTEZ LE TRIBUNAL**

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