



ZEBRA MOTO ECOLE

www.zebra.fr

info@zebra.fr

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1ÈRE PROCÉDURE : CONTACTEZ LE RESPONSABLE DES RELATIONS CLIENTÈLE / ÉLÈVES

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

- CHAREF ABDELMAJID au circuit Carole ;
- AYMERIC MOREAU au bureau Beaumarchais à Paris 11 ;
- GINO LACARBONARA au bureau Championnet à Paris 1

Ils vont :

- 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.

ZEBRA 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 ZEBRA, contacter le médiateur dont relève l'auto-école, Médiateur de MOBILIANS (mediateur-mobilians.fr).

3ÈME PROCÉDURE : CONTACTEZ LE TRIBUNAL

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

ZEBRA BEAUMARCHAIS – Siège Social

70 BD BEAUMARCHAIS 75011 PARIS

01 48 02 90 10

paris11@zebra.fr

Agrément : E 23 075 0002 0

Siret : 35009405800061

ZEBRA CHAMPIONNET

221 RUE CHAMPIONNET 75018 PARIS

01 42 28 51 50

paris18@zebra.fr

Agrément : E 23 075 00040

Siret : 35009405800038

ZEBRA CIRCUIT CAROLE

CD 40 ZI PARIS NORD II 93290 Tremblay en France

01 48 02 90 10

info@zebra.fr

Agrément : E 23 094 058

Siret : 35009405800053

N° d'activité professionnelle : 11931025993