



7.4

9, place du 27 août 77120 COULOMMIERS  
**01.64.82.67.66** – [diamond.permis@gmail.com](mailto:diamond.permis@gmail.com)  
Siret : 953 772 415 00014 – RCS : Meaux  
TVA : FR05953772415  
Agrément : E 23 077 0025 0 – CODE APE : 8553Z  
N° d'activité Professionnelle : 11770851577

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à BIBI SHAAFIA FOKER, présidente de DIAMOND PERMIS, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Bibi Shaafia FOKER 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.

DIAMOND PERMIS 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 BIBI SHAAFIA FOKER, contacter le médiateur dont relève DIAMOND PERMIS – SAS MÉDIATION - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint-Jean-de-Niost - Tel. 04.82.53.93.06 – Courriel : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)  
Site : <https://sasmediationsolution-conso.fr>

### **3. LE TRIBUNAL**

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