



## **PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS PERMIS-COACHING**

Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école à l'adresse mail suivante :

**contact@permis-coaching.com**

Le dirigeant 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.
- L'auto-école renseigne le registre des réclamations en indiquant votre nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### **LE MÉDIATEUR**

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

### **LE TRIBUNAL**

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.