

DENIZ CONDUITE - AUTO-ÉCOLE PERMIS TIME

64, avenue Aristide BRIAND 93320 LES PAVILLONS SOUS BOIS - 01.84.21.05.14

contact@permistime.fr – www.permistime.fr

Siret : 918 976 440 00027 – RCS : BOBIGNY – TVA : FR85918976440

Agrément : E 23 093 0028 0 – CODE APE : 8553Z

N° d'activité Professionnelle : 11931037393

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à ALI DEMIROGLU, président de PERMIS TIME, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, ALI DEMIROGLU 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.

PERMIS TIME 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 ALI DEMIROGLU, contacter le médiateur dont relève PERMIS TIME – Le Médiateur FNA – IMMEUBLE AXE NORD 9 & 11 avenue Michelet 93583 SAINT OUEN Cedex – www.mediateur.fna.fr

3. LE TRIBUNAL

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