



5, place de la gare 60200 COMPIÈGNE

03.65.65.93.26

[autoecolegarecompiègne@gmail.com](mailto:autoecolegarecompiègne@gmail.com)

Siret : 921 524 245 00013 – RCS : COMPIÈGNE

TVA : FR94921524245

Agrément : E 23 060 0006 0 – CODE APE : 8553Z

N° d'activité Professionnelle : 32600419560

7.4

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### 1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à FLORENT FONTAINE, président de L'AUTO-ÉCOLE DE LA GARE, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Florent 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 de la gare 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 Florent Fontaine, contacter le médiateur dont l'auto-école de la gare – FNA – [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)

### 3. LE TRIBUNAL

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