

AUTO-ÉCOLE DES IBIS

65, route de Montesson 78110 LE VÉSINET – **01.30.71.20.10**
Siret : 442 969 846 00033 – RCS : VERSAILLES – TVA : FR 44442969846
Agrément : E 05 078 1284 0 – CODE APE : 8553Z
N° d'activité Professionnelle : 11788591078

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à JEAN-CHRISTOPHE JOUANNET, gérant de L'AUTO-ÉCOLE des IBIS, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Jean-Christophe 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 des IBIS 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 le gérant, contacter le médiateur de l'auto-école des IBIS – Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 -92197 Meudon CEDEX ; mediateur@mediateur-mobilians.fr ; <https://www.mediateur-mobilians.fr>.

3. LE TRIBUNAL

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