



autoecolesabrina59295@gmail.com www.autoecolesabrina.fr

SIRET : 812748572 00011 – RCS : DOUAI - APE : 8553Z

Agrément : E 15 059 0049 0 – TVA : FR 87812748572

N° d'Activité Professionnelle : 32 59 12092 59

19, RUE D'ESTRUN 59295 PAILLENCOURT

06.37.13.07.72

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à SABRINA FASCIAUX, présidente de l'auto-école SABRINA, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, SABRINA 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.

SABRINA 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 ;

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 SABRINA FASCIAUX ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.