



28, rue de Sartrouville 95870 BEZONS
01.87.64.11.33 – haknas064@gmail.com
Siret : 833 273 279 00012 – RCS : PONTOISE – TVA : FR 63833273279
Agrément : E 18 095 0016 0 – CODE APE : 8553Z
N° d'activité Professionnelle : 11950849795

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Abdelaziz ZOURHMARI, président de l'auto-école du plateau, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Abdelaziz 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.

Abdelaziz 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 ;
CIDFF 95 – Rue des chauffours 95000 CERGY – 01.30.32.72.29

3. LE TRIBUNAL

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