



## Plan de gestion des réclamations

### 1. Le gérant de l'école de conduite

Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école qui va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation.
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier).
- Evaluer votre réclamation et enquêter en interne.
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective

L'auto-école renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### 2. Le médiateur

A défaut d'accord amiable avec le gérant contacter M. LE BOURG situé au : 54, Grande Rue 92310 Sèvres, 01 45 07 21 35.

### 3. Le tribunal

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