

AUTO-ÉCOLE IENA

147, route de l'Empereur 92500 RUEIL-MALMAISON – 01.47.51.69.33

Autoecoleiena92@gmail.com

SIRET : 821 450 434 00013 – RCS : Nanterre – TVA : FR 63821450434

Agrément : E 17 092 0002 0 – APE : 8553Z

N° d'Activité Professionnelle : 11922703092

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à MHAND BOUALI, gérant de l'auto-école IENA, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, MHAND 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 IENA 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 ;

3. LE TRIBUNAL

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