



123, rue du Docteur Bauer 93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE

D.fadiga@hotmail.fr

SIRET : 914 520 556 00020 – RCS : BOBIGNY - APE : 8553Z

Agrément : E 24 093 0002 0 – TVA : FR 03914520556

N° d'Activité Professionnelle : 11931074893

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à DODO FADIGA, co-gérant de 17 DRIVE, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, DODO 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.

17 DRIVE 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 – mediateur@fna.fr ;

3. LE TRIBUNAL

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