

## 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) ;
- Évaluer 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**

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l'auto-école

### **3. LE TRIBUNAL**

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