971, avenue des prés d'arènes 34070 MONTPELLIER
04.67.02.00.38 - 07.66.17.79.87
contact@startandgo.fr – www.startandgo.fr
SIRET : 951 739 846 00016 – RCS : MONTPELLIER - APE : 8553Z
Agrément : E 15 059 0049 0 – TVA : FR 09951739846
N° d'Activité Professionnelle : 76341280934

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Angie HERIPRET, présidente de START & GO, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, ANGIE 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.

START & GO 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 START & GO ;
MÉDIATEUR FNA – 01.40.11.12.96

3. LE TRIBUNAL

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