

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à Nelson GOMES, gérant de Conduite Academy, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Nelson 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, 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 -  
DIRECT 19-21 RUE MADELEINE VIONNET 93300 AUBERVILLIERS

### **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.