



**12, rue du départ
95880 ENGHEIN LES BAINS**

xdrive.depart@gmail.com - <https://www.xdrive-enghien.fr/>

01.34.12.36.49

SIRET : 897 936 282 00010 – RCS : PONTOISE - APE : 8553Z

Agrément : E 21 095 0015 0 – TVA : FR 33897936282

N° d'Activité Professionnelle : 11950802495

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à RIDHA ATOUI, président de X DRIVE, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, RIDHA 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.

X 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 ;

3. LE TRIBUNAL

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