



**23, RUE DE L'ARRIVÉE  
95880 ENGHEIN LES BAINS**

[xdrive.arrivee@gmail.com](mailto:xdrive.arrivee@gmail.com) - <https://www.xdrive-enghien.fr/>

01.34.17.03.79

SIRET : 897 973 996 00019 – RCS : PONTOISE - APE : 8553Z

Agrément : E 21 095 0016 0 – TVA : FR 73897973996

N° d'Activité Professionnelle : 11950802395

---

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.