



13 Avenue du Val Thibault, 10100 Romilly-sur-Seine

09.83.97.90.88 - klapconduite@outlook.com

Siret : 794 437 749 00011 – Code APE : 8553Z – RCS Troyes

N°Agrément : E1301000040 – TVA : FR 76794437749

N° déclaration d'activité : 441 000 913 10

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LES GÉRANTS DE L'AUTO-ÉCOLE KLAP CONDUITE

Adressez-vous en priorité aux gérants, Monsieur Pétel Frédéric et Madame Pétel Laëtitia par téléphone ou par mail 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.

Monsieur et Madame Pétel 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 Monsieur Pétel Frédéric ou Madame Pétel Laëtitia contacter le médiateur dont relève KLAP CONDUITE.

Médiateur : Monsieur Pierre Casert

Téléphone : 03.26.69.92.81

Mail : pierre.casert@direccte.gouv

3. LE TRIBUNAL

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