

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à CÉCILE VIANA, secrétaire de l'auto-école, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, CÉCILE 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'ECF VINCENNES 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 CÉCILE et/ou le gérant ÉRIC BRULÉ ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.