



 **06 30 58 73 15**

Auto-école des 4 pignons

1 place de la fontaine 78770 Thoiry

PORTABLE : 06.30.58.73.15

Mail : autoecole4pignons@orange.fr

SARL au capital 7622 EUR

Siret N° 401 293 840 00013

Agréments : E 190 7800 150 – E 190 7800 250

N° D'activité 11788370078

Garantie Financière : GFA0000854 – GFA0001581

Plan de gestion des réclamations

1. Réclamation

- Lorsque vous émettez une réclamation, vous devez renseigner le registre des réclamations en précisant : Votre le nom, la date, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation.

2. Réception de la réclamation par le gérant

- 3 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception ou y réponse immédiate.
- Mise à jour du registre de suivi des réclamations en indiquant la date de réception de la réclamation et respect du délais Impartis.

3. Réponse à la réclamation

- Information en directe du traitement de la réclamation et réponse dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la réclamation.
- Mise à jour de l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.