GESTION DES RECLAMATIONS

- LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité au gérant ou au responsable pédagogique de l'auto-école 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.

L'auto-école 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.

- LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le l'auto-école contacter le médiateur dont celle-ci relève

- LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec l'auto-école ou avec le médiateur, le tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.