



7.4

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1ÈRE PROCÉDURE :**

Dans un 1<sup>er</sup> temps, adressez-vous à ILYASS GUERMAT par téléphone, par mail ou à l'auto-école, il 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, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### **2ème PROCÉDURE :**

Si aucun accord amiable avec l'auto-école n'est possible, contacter le médiateur dont relève l'auto-école - MÉDIATEUR FNA – 01.40.11.12.96 - 9 Av. Michelet, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine.

### **3ÈME PROCÉDURE :**

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec l'auto-école ou avec le médiateur, contactez le tribunal compétent qui pourra régler le litige.