

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à SONIA CHENNA par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui transmettra à Samir BOUACHTAL, président de COMB'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, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec la présidente, contacter le médiateur de l'auto-école – Société Médiation Professionnelle – Médiation de la consommation, 24, rue Albert De Mun 33000 BORDEAUX FRANCE – www.mediationconsommateur.smp.fr

3. LE TRIBUNAL

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