

## **AUTO-ÉCOLE PERMIS FASTOCHE**

1, rue des Frères Lumière 78310 COIGNIÈRES

09.84.15.37.48 – [permisfastoche@live.fr](mailto:permisfastoche@live.fr)

SIRET : 753 335 546 00044 – APE : 8553Z

AGRÉMENT : E 25 078 0025 0 – N° D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE : 11788663878

7.4

## **PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à Kaoutar EL MOUSSAOUI – Gérante, par téléphone, par mail ou à 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, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### **2. LE MÉDIATEUR**

À défaut d'accord amiable avec la gérante, contacter le médiateur de l'auto-école – SAS MEDIATION SOLUTION – 222 chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST – 04.82.53.93.06 - [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr) – <https://sasmediationsolution-conso.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.