

AUTO-ÉCOLE PERMIS FASTOCHE

1, rue des Frères Lumière 78310 COIGNIÈRES

09.84.15.37.48 – 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 – <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.