

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à YELDA SALIKARA par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui transmettra à HICHEM HAJ YOUSSEF, président du CER AVRON 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 le président, contacter le médiateur de l'auto-école – <https://mediation.paris.fr/mediation> - 01 40 31 35 00 - Mairie du 20^{ème} arrondissement 6 place Gambetta 75020 PARIS.

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 pourra régler le litige.