



Plan de gestion des réclamations

1. Le Président de Permis Express

Adressez-vous en priorité à Monsieur Moustapha BEN YAHIA, Président de l'auto-école. Ce dernier va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end
- Evaluer votre réclamation et enquêter en interne
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective

Permis Express renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, l'action corrective et le résultat obtenu.

2. Le Médiateur

A défaut d'accord amiable avec Monsieur Moustapha BEN YAHIA, contacter le Médiateur dont relève Permis Express.

3. Le Tribunal

Si la réclamation n'a pu être réglée ni à l'amiable avec le Président, ni avec le Médiateur, le Tribunal compétent pourra régler le litige.