7.4 GESTION DES RECLAMATIONS J'M AUTO ECOLE

Adressez-vous en priorité à la gérante de l'auto-école à l'adresse mail suivante :

jm.autoecole.aumetz@gmail.com

Le dirigeant 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, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l'auto- école.

LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le Tribunal de Thionville sera seul compétent pour régler le litige.