

## DALI SCHOOL

2, avenue Georges Bataille 60330 LE PLESSIS BELLEVILLE

03.44.60.19.92

Siret : 910 811 629 00013 – APE : 8553Z

Agrément : E22 060 0007 0 - TVA : FR92910811629

7.4

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### 1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Sandrine ou Angélique – secrétaires de l'auto-école, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui va transmettre à la gérante Dalila KOURDI votre réclamation.

La gérante 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 :

[mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) – 43 bis, route de Vaugirard - CS 80016 –  
92197 MEUDON

### 3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec la gérante ou avec le médiateur, le tribunal compétent de Beauvais pourra régler le litige.