

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-mobilans.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.