

SO'DRIVE

3, rue Sainte-Marie Aux Mines
67300, Schiltigheim
Sodrive67@gmail.com
SIRET : 98784278800018
TVA : FR90 9870842 788

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Mariam H. ou Syrine A.– secrétaires de l'auto-école, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, qui va transmettre au gérant AFIF SOUFIAN votre réclamation.

Le gérant 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 :
Médiation Solution - contact@sasmediationsolution-conso.fr - +33 (0)4 82 53 93 06

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec la gérante ou ave