



PROCEDURE DE RECLAMATION

SPEED PERMIS

3 square des Lilas, 93110 Rosny-sous-Bois
Email : sp.permis@gmail.com
Tel : 09 82 78 47 07

1. Objectif

Cette procedure permet aux eleves de formuler une reclamation concernant nos prestations et services et assure un traitement rapide, equitable et transparent.

2. Qu'est-ce qu'une reclamation ?

Les lecons de conduite (annulations, reports, qualite de l'enseignement).
Les forfaits payes (montant, remboursement, prestations non realisees).
Les services administratifs (inscription, dossiers, examens).
Tout incident ou litige avec le personnel ou les enseignants.

3. Comment déposer une reclamation ?

Par courrier : 3 square des Lilas, 93110 Rosny-sous-Bois.
Par email : sp.permis@gmail.com.
En personne : aupres de la direction ou du secretariat.

Merci de fournir : Nom et prenom, coordonnees, description claire du probleme et pieces justificatives.

4. Accuse de reception

Nous accusons reception dans un delai maximum de 5 jours ouvres. Un numero de suivi vous sera communique.

5. Traitement de la reclamation

La direction analyse la demande et apporte une reponse ecrite sous 15 jours ouvres. Si necessaire, un delai supplementaire sera communique.

6. Resolution

Remboursement partiel ou total, report de lecons, correctif sur la prestation ou clarification.

7. Escalade

En cas d'insatisfaction, contactez la Direction. En dernier recours, vous pouvez saisir la DGCCRF ou un mediateur de la consommation.

8. Suivi et archivage

Toutes les reclamations sont enregistrees et archivees pendant 3 ans dans le cadre de la demarche qualite (Qualiopi).

**Merci de votre confiance. Votre satisfaction est
notre priorite !**