



7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. B-DRIVE

Adressez-vous à Ludovic BRUNO gérant de B-DRIVE, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Ludovic 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.

B-DRIVE 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 Ludovic BRUNO, contacter le médiateur de B-DRIVE.

FNA - service.admin@fna.fr – IMMEUBLE AXE NORD 9/11 AVENUE MICHELET 93583 SAINT OUEN - 01.40.11.12.96 - Fax : 01.40.11.09.46

3. LE TRIBUNAL

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