



7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. M'CONDUITE

Adressez-vous à MANON WERNERT présidente de M'CONDUITE, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Manon 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.

M'CONDUITE 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 Manon WERNERT, contacter le médiateur de M'CONDUITE. mediateur@mediateur-mobilians.fr – 43 bis, route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 MEUDON CEDEX.

3. LE TRIBUNAL

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