



7.4

SAS JUST DRIVE

17bis, rue des tilleuls 92100 BOULOGNE

09.88.50.32.55 – www.prince_auto_ecole.fr

Siret : 922 011 671 00018 – RCS : Nanterre

Code APE : 8553Z

Agrément : E23 092 0002 0 – TVA : FR 00922011671

N° d'Activité Professionnelle : 11922602592

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1ÈRE PROCÉDURE :

Dans un 1^{er} temps, adressez-vous à BILAL EL ADLI, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, BILAL va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;
- Transmettre votre réclamation au responsable pédagogique, NAWFEL MSELLEK, qui va 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.

2ème PROCÉDURE :

Si aucun accord amiable avec l'auto-école n'est possible, contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

Médiateur : FNA Immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583 Saint-Ouen Cedex
01.40.11.12.96 – www.fna.fr - contact@fna.fr

3ÈME PROCÉDURE :

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec l'auto-école ou avec le médiateur, contactez le tribunal compétent qui pourra régler le litige.