



PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école qui 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, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur :

La Médiation Professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.

Vous pouvez les contacter sur leur site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>.

3. LE TRIBUNAL

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