

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

1. Ecole de conduite TRANSITIONS

Adressez-vous en priorité à MARIAME N'DIAYE en charge des relations avec la clientèle, qui va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures ouvrables (par mail ou courrier postal)
- Evaluer votre réclamation et enquêter en interne
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.

L'Ecole de Conduite TRANSITIONS 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

A défaut d'accord amiable avec MARIAME N'DIAYE contacter le médiateur dont relève l'Ecole de Conduite TRANSITIONS :



MOBILIANs

43 bis route de Vaugirard

CS 80016

92197 Meudon Cedex

01 40 99 55 00



3. Le tribunal

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