

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

# 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.

# LE MÉDIATEUR

À défaut d’accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l’auto- école

***MOBILIANS, 43 bis, Route de Vaugirard CS 80016 – 92197 Meudon cedex***

***mediateur@mediateur-mobilians.fr***

# 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.

SOLA AUTO-MOTO ÉCOLE – 36 bd beaumarchais 92230

09.84.50.30.21 [solaautomotoecole@gmail.com](mailto:solaautomotoecole@gmail.com)

Siret : 898 730 825 00012 – APE : 8553Z – Agrément : E19 092 0018 0

N° d’activité professionnelle : 11922293192