

# PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

## **1. ADRESSEZ-VOUS EN PRIORITÉ AU GÉRANT DE L'AUTO-ÉCOLE PAR MAIL QUI VA :**

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation (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. À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE AVEC LE GÉRANT :**

- Contactez le médiateur dont relève l'auto-école.

## **3. SI LA RÉCLAMATION N'A PAS PU ÊTRE RÉGLÉE À L'AMIABLE (avec le gérant et avec le médiateur) :**

- Le tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.