



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 :

Le candidat peut saisir l'AME Conso

- soit par internet : www.mediationconso-ame.com en complétant le formulaire dédié accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier: AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain 75007 Paris

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

- Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le candidat peut choisir, soit une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat pour régler le litige.