

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. 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. À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE AVEC LE GÉRANT CONTACTER LE MÉDIATEUR DONT RELEVÈ L'AUTO-ÉCOLE

-soit par courrier: Association des Médiateurs Européens (A.M.E)

-soit par internet : www.mediationconso-ame.com

3. SI LA RÉCLAMATION N'A PAS PU ÊTRE RÉGLÉE À L'AMIABLE AVEC LE GÉRANT OU AVEC LE MÉDIATEUR, LE TRIBUNAL DE REIMS SERA SEUL COMPÉTENT POUR RÉGLER LE LITIGE.