PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

MISTER PERMIS

La présente procédure décrit les modalités permettant à tout élève, client ou représentant légal de faire connaître une difficulté ou une insatisfaction concernant les prestations de l’auto-école.

1. Déposer une réclamation

Toute réclamation doit, de préférence, être formulée par écrit afin de permettre son examen dans de bonnes conditions. Elle peut être adressée à l’auto-école par courrier ou par courrier électronique, en précisant notamment :

- les nom et prénom du demandeur ;
- les coordonnées permettant de le contacter ;
- l’objet précis de la réclamation ;
- les faits et éléments utiles à son examen.

2. Enregistrement et examen

À réception de la réclamation, l’auto-école en prend connaissance et examine les éléments communiqués. Des informations ou documents complémentaires peuvent être demandés lorsque cela est nécessaire pour comprendre la situation.

3. Réponse et recherche d’une solution amiable

L’auto-école s’efforce d’apporter une réponse dans un délai raisonnable et de rechercher, lorsque cela est possible, une solution amiable adaptée à la situation. La réponse peut être communiquée par écrit.

4. En cas de désaccord persistant

Si, après avoir adressé une réclamation écrite à l’auto-école, le client estime que le différend n’a pas pu être résolu, il peut, lorsque les conditions légales sont réunies, saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l’établissement. Les coordonnées du médiateur sont communiquées dans les documents contractuels et/ou sur le site de l’établissement.

5. Conservation des échanges

Les réclamations et les échanges nécessaires à leur traitement sont conservés conformément aux obligations applicables à l’établissement et dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.