**PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS**

Adressez-vous en priorité́ aux collaborateurs à l’accueil qui feront remonter la réclamation au gérant de l’auto-école.

Le dirigeant va :

• Identifier et enregistrer votre réclamation

• Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier) ;

• Evaluer 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. Coordonnées disponibles dans les bureaux.

LE TRIBUNAL

Si la réclamation n’a pas pu être réglée à l’amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le tribunal de Versailles sera seul compétent pour régler le litige.