

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS À L'AUTO-ÉCOLE

Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école à l'adresse mail suivante :

thierry.xavier@3business.fr

Le dirigeant 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.

LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l'auto-école

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.

SARL d'Exploitation des Ets Xavier THIERY
EVOLUTION CONDUITE
(AUTO BATEAU)
Boulevard des Pyrénées
64400 OLORON SAINTE-MARIE
Tél. 05 59 39 12 35