

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

1. A qui s'adresser ?
   Adressez-vous en priorité à Mme MAHJOUBA MAWHOUB, en charge des relations avec les élèves

2. Comment est traitée votre réclamation ?
   Votre réclamation sera identifiée et enregistrée.
   Vous recevrez un accusé de réception dans les 48h hors week-end et jours fériés.
   Votre réclamation sera évaluée et si nécessaire une enquête en interne sera réalisée.
   Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

3. Le médiateur
   A défaut d'accord amiable avec le gérant, Mme MAHJOUBA MAWHOUB, contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

4. Le tribunal
   Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.