

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS



ADRESSEZ-VOUS EN PRIORITÉ AU RESPONSABLE DES RELATION ELEVE DE L'AUTO-ÉCOLE A LAIDE DE LA TABLETTE OU PAR MAIL A L'ADRESSE: RECLAMATION@AXE-S-PERMIS.COM, CELUI-CI VA :

1 – IDENTIFIER ET ENREGISTRER VOTRE RÉCLAMATION

2 – ACCUSER RÉCEPTION DE VOTRE RÉCLAMATION DANS LES 48 HEURES HORS WEEK-END (PAR MAIL, COURRIER OU SMS) ;

3 – ÉVALUER VOTRE RÉCLAMATION ET ENQUÊTER EN INTERNE ;

4 – VOUS RÉPONDRE DANS LES 10 JOURS OUVRABLES ET VOUS PROPOSER UNE ACTION CORRECTIVE.

5 – 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.

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

LE CLIENT DISPOSE D'UN SECOND RECOURS (EXTERNE) EN S'ADRESSANT AUX MÉDIATEURS DU CONSEIL NATIONAL DE L'AUTOMOBILE 50 ROUGET DE L'ISLE 92158 SURESNES CEDEX.

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

