

AUTO-MOTO ÉCOLE LES HAUTS DE RUEIL

42 Avenue de Fouilleuse 92500 RUEIL MALMAISON – 09.82.32.37.71

Siret : 953 763 265 00014 – RCS : Nanterre – TVA : FR 06953763265

Agrément : E23 092 0016 0 – N° d'activité professionnelle (NDA) : 11922668992

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE RÉFÉRENT RELATION CLIENTÈLE

Adressez-vous en priorité au responsable des relations clientèle, CHERIFI MADJIDE par mail – ae.hautsderueil@gmail.com, qui 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.

2. LE MÉDIATEUR

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

3. LE TRIBUNAL

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