

AUTO-ÉCOLE NEVERLAND

76, avenue du 18 juin 1940 92500 RUEIL MALMAISON – 01.47.77.09.08

Siret : 910 377 621 00016 – RCS : Nanterre – TVA : FR 02910377621

Agrément : E 22 092 0014 0 – N° d'activité professionnelle (NDA) : 11922521692

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE RÉFÉRENT RELATION CLIENTÈLE

Adressez-vous en priorité au responsable des relations clientèle, TOUIL KHIREDINE par mail - AE.neverland@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 TOUIL KHIREDINE contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

3. LE TRIBUNAL

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