



VILLEBON CONDUITE

40, avenue du Général de Gaulle 91140 VILLEBON-SUR-YVETTE
09.81.68.38.96 - villebonconduite@orange.fr – villebonconduite.fr
Siret : 803 840 818 00014 – RCS : EVRY – TVA : FR34803840818
Agrément : E 22 091 0030 0 – Code APE : 8553Z
N° d'activité professionnelle : 11910995791

7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1^{ÈRE} PROCÉDURE : CONTACTEZ ESTELLE LABAT

Adressez-vous à Estelle LABAT, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Estelle 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.

Estelle renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2^{ème} PROCÉDURE : CONTACTEZ LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec Estelle LABAT, contactez le médiateur dont relève l'auto-école :
mediateur@mediateur-mobilians.fr
43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX -

3^{ÈME} PROCÉDURE : CONTACTEZ LE TRIBUNAL

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