



Auto-école CZ - 32, rue Albert 1^{er} 95260 BEAUMONT SUR OISE
Siret : 908 384 209 00015 – RCS : PONTOISE
Agrément : E22 095 0013 0 – Code APE : 8553Z
N° d'activité professionnelle : 11950778695

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1^{ÈRE} PROCÉDURE : LA PRÉSIDENTE DE L'AUTO-ÉCOLE DRIVEN

Adressez-vous en priorité à SABRINA BEY, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, SABRINA BEY 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 DRIVEN 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 : LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec SABRINA BEY, contacter le médiateur dont relève l'auto-école.

3^{ÈME} PROCÉDURE : LE TRIBUNAL

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