

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité au directeur de l'auto-école qui va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation ;
- Accuser réception de votre réclamation ;
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- Vous répondre dans un délai maximal de 15 jours et proposer, le cas échéant, une action corrective.

Les réclamations peuvent être transmises :

- Par téléphone au **06 50 11 95 60** ;
- Par mail à **contact@permisplus.net** ;
- Sur notre site internet **www.pemisplus.net** via le formulaire de contact ;
- Par courrier à l'intention du responsable formation, adressé à votre agence ;
- En agence auprès du bureau d'accueil.

L'auto-école renseigne le registre des réclamations en indiquant le nom du client, la date de réception, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé, ainsi que la réponse apportée et la date de clôture.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l'autoécole :

Médiation Consommation Développement

04.77.42.10.58

www.medconsodev.eu

3. LE TRIBUNAL

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

En cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.