



Plan de Gestion des Réclamations

1ère PROCEDURE :

- Par téléphone au 01 46 26 29 72
- Par mail à aedc.sevres@sfr.fr
- A l'auto-école auprès du bureau d'accueil
 - Par courrier à l'intention du responsable formation

Votre réclamation est transmise à votre responsable pédagogique, qui va l'évaluer et enquêter en interne. Une réponse vous sera faite dans les 10 jours ouvrables et une action corrective vous sera proposée.

L'auto-école renseigne le registre des réclamations en indiquant votre NOM, la date et l'objet de la réclamation, puis la réponse, l'action corrective et la date de clôture de la réclamation.

2 nde PROCEDURE:

Si aucun accord amiable avec l'auto-école n'est possible, contacter le médiateur dont relève l'auto-école:
MOBILIANS 43,bis Route de Vaugirard CS 80016 – 92197 Meudon Cedex
ou mediateur@mediateur-mobilians.fr

3ième PROCEDURE :

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec l'auto-école ou avec le médiateur, contactez le tribunal compétent qui pourra régler le litige