



7.4

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Mme KAROUI HALIMA, assistante de direction de CEC AUTO MOTO, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, nous porterons une attention particulière à :

- 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, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable, contacter le médiateur de l'auto-école :

SAS CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION. En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

Ou par voie postale en écrivant à :

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

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 de MEAUX pourra régler le litige.