



cfc77serviceclient@gmail.com

## **PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité à Christelle COPPIN, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Christelle va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
  - Accuser réception de votre réclamation dans les 72 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.
- CFC77 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 avec Christelle COPPIN, contacter le médiateur dont relève l'auto-école ( [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) ).

### **3. LE TRIBUNAL**

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