



7.4

## TIME CONDUITE 34

4, avenue de la libération 34110 FRONTIGNAN – 07.69.45.29.07  
Siret : 823 960 513 00013 – RCS : Montpellier – TVA : FR 93823960513

Agrément : E 17 034 0003 0

N° d'activité professionnelle (NDA) : 76341180934

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### 1. LA RÉFÉRENTE RELATION CLIENTÈLE

Adressez-vous en priorité à la référente des relations clientèle Carole MEFFRE, par mail [lmconduite34@gmail.com](mailto:lmconduite34@gmail.com) ou par téléphone ou au bureau, qui 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 renseigne le registre des réclamations en indiquant votre Nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### 2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec Carole MEFFRE contacter le médiateur dont relève l'auto-école – MÉDIATEUR DU CNPA/ MOBILIANS.

### 3. LE TRIBUNAL

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