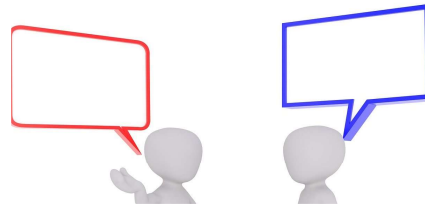


GESTION DES RECLAMATIONS



Réception de la réclamation

- Mail, téléphone
- Au sein de l'auto-école



Réclamation transmise au Gérant

- Entretien téléphonique ou à l'auto-école avec le gérant
- Discussion avec l'élève et les représentants légaux si mineure



Formalisation d'un accord

- Si pas d'accord recours à un médiateur extérieur