

TRAJECTOIRES SASU
Ecole de Sécurité Routière
17 rue René Cassin
77127 Lieusaint
Agt E2107700080

bureau@esrlieusaint.fr

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

1. L'ECOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité à Frédéric CUINAT, par téléphone, par mail ou à l'auto-école.

Frédéric CUINAT va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 72 heures hors week-end (par mail ou courrier)
- Evaluer votre réclamation et enquêter en interne
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective

ESR Lieusaint 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 MEDIATEUR

A défaut d'accord amiable avec Frédéric CUINAT, contactez le médiateur dont relève l'auto-école :

mediateur@mediateur-mobilians.fr

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée ni à l'amiable avec Frédéric CUINAT, ni avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.