

Agrément: E2006000040  
Siret: 88001966600010  
NOF: 32600394460  
Tél: 03.75.29.06.16  
APE: 8553Z  
[Contact@facilpermis.fr](mailto:Contact@facilpermis.fr)



## GUIDE DE LA RÉCLAMATION

### 1. PRÉSENTATION

Toute expression d'un mécontentement concernant l'auto-école est à considérer comme une réclamation, qui entraînera une réponse.

### 2. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le cas échéant, la réclamation est transmise au gérant de l'auto-école, dès réception de celle-ci, au plus tard à J+1. (Compte rendu d'une conversation, mail, etc)

Le gérant analyse la recevabilité\* de la réclamation à J+3:

- . si elle n'est pas recevable il en informe le réclamant
- . Si elle est recevable, il remplit une fiche de réclamation qu'il envoie au réclamant par mail, en guise d'accusé de réception et il note la réclamation dans le fichier informatique de suivi des réclamations.

Il répond au réclamant à J+8:

- . Si le réclamant n'est pas satisfait, si possible, revoir la solution proposée, sinon, l'orienter vers le médiateur de l'auto-école:

Médiateur de Mobilians  
43 Bis, Route de Vaugirard CS 80016  
92197 Meudon Cedex  
[www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr)  
[mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)

- . Lorsqu'une solution a été trouvée, la réclamation sera clôturée dans le fichier informatique de suivi des réclamations.

Remarque: En cas de non réponse du réclamant dans un délai de 15 jours, la réclamation sera clôturée.

\* Recevabilité de la réclamation: la réclamation est bien fondée et imputable à l'auto-école.