



# Excellence Permis

Rien ne résiste  
à l'entraînement

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS :

1. LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école 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 le gérant contacter le médiateur dont relève l'autoécole :
  - **soit par internet** en complétant le [formulaire dédié à cet effet](https://www.mediationconso-ame.com/) mis à sa disposition sur le site internet <https://www.mediationconso-ame.com/> accompagné des documents étayant sa demande. ([Art. R 614-1 9°](#)).
  
  - **soit par courrier postal** : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande et en prenant soin d'indiquer ses coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et mail le cas échéant) pour être contacté facilement.
  
3. LE TRIBUNAL Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.