



**Auto-Ecole Leclerc Mantes**  
5 Avenue de La Division du Général Leclerc  
78200 Mantes-La-Jolie  
Tél : 01 34 97 96 49  
Mob : 06 49 84 82 28  
leclercconduitemantes@gmail.com

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1ÈRE PROCÉDURE : LA PRÉSIDENTE DE L'AUTO-ÉCOLE LECLERC MANTES**

Adressez-vous en priorité à AMEL NDOMBASI, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Amel NDOMBASI 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 LECLERC MANTES 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.

### **2ème PROCÉDURE : LE MÉDIATEUR**

À défaut d'accord amiable avec AMEL NDOMBASI, contacter le médiateur dont relève l'auto-école :

Sas Médiation Solution - 222, chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niost  
Tel. 04 82 53 93 06 - Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

### **3ÈME PROCÉDURE : LE TRIBUNAL**

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