



Modalités de traitement des réclamations

Les réclamations sont à transmettre

- Par téléphone au 07 68 28 78 03
- Par mail à contact@gotopermis.com
- Sur notre site internet www.gotopermis.com via le formulaire de contact
- Par courrier à l'intention du responsable formation adressé à votre agence
- En agence auprès du bureau d'accueil

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant. En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article XII.

XII - CAS DE DIFFEREND

En cas de litige, et après réclamation écrite auprès de nos services restée infructueuse, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de votre différend. Adresse postale : Le Médiateur FNA Immeuble Axe Nord, 9 & 11 avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex Site internet : www.mediateur.fna.fr Veuillez consulter le site Internet du Médiateur auprès de la FNA pour toute information relative au processus de médiation, et pour déposer votre dossier en ligne. Avant de saisir le médiateur, le stagiaire doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite, par lettre recommandée avec accusé de réception pour éviter toute difficulté. L'école s'engage à apporter une réponse dans les 15 jours ouvrables également par lettre recommandée avec accusé de réception. L'élève doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.