



Auto-École
DS PERMIS

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. DS PERMIS

Adressez-vous en priorité à DIA DAHA, en charge des relations avec la clientèle, 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.

DREUX PERMIS 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 DIA DAHA contacter le médiateur dont relève DREUX PERMIS – AME CONSO – 11, place Dauphine 75001 PARIS - www.mediationconso-ame.com.

3. LE TRIBUNAL

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