AUTO-ÉCOLE PERMIS TIME

Agence des Pavillons-sous-Bois

64 AVENUE ARISTIDE BRIAND, 93320 LES PAVILLONS-SOUS-BOIS

contact@permistime.fr

SIRET · 91897644000027 Agrément · E2309300280 NDA · 11931037393

Plan de gestion des réclamations

Sous-critère 7.4 du référentiel du Label Qualité

1. Objet

Ce document décrit le plan de gestion des réclamations de l'auto-école Permis Time, conformément au sous-critère 7.4 du référentiel du Label Qualité.

2. Premier niveau — l'auto-école

Toute personne souhaitant formuler une réclamation est invitée à s'adresser en priorité à Ali Deniz DEMIROGLU, gérant et représentant légal de Permis Time, par les moyens suivants :

- Par téléphone : 01 84 21 05 14.
- Par mail : contact@permistime.fr.
- En agence, sur place, pendant les horaires d'ouverture.

Le traitement de la réclamation se déroule comme suit :

- Identification et enregistrement de la réclamation dans le registre des réclamations.
- Accusé de réception dans les 48 heures (hors week-end), par mail ou courrier.
- Évaluation de la réclamation et enquête interne.
- Réponse au demandeur dans un délai maximum de 10 jours ouvrables et proposition d'une action corrective si applicable.

3. Registre des réclamations

Permis Time tient un registre des réclamations contenant pour chaque entrée :

- Numéro unique auto-généré par agence et par année.
- Date de réception.
- Identité de la partie prenante (élève, parent, financeur, autre) et canal.
- Objet de la réclamation.
- Date d'accusé de réception (vérification que celle-ci est ≤ 5 jours).
- Date de réponse finale et délai de traitement calculé.
- Statut (ouvert / en cours / clos), résolution apportée et preuve de communication.

4. Deuxième niveau — le médiateur

À défaut d'accord amiable avec le gérant, le candidat peut saisir le médiateur dont relève Permis Time :

Le Médiateur FNA — Immeuble Axe Nord 9 & 11 avenue Michelet 93583 Saint-Ouen Cedex.

→ www.mediateur.fna.fr

5. Troisième niveau — le tribunal

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant de Permis Time ou via le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige.

6. Mise à disposition de l'information

- Présent plan affiché dans le local de l'agence — tableau d'affichage label qualité.
- Publié sur le site internet permistime.fr — section dédiée au label qualité.
- Remis à la signature du contrat de formation.

Document établi le : 05/10/2026

Signature du représentant légal :

Ali Deniz DEMIROGLU — Gérant