

Procédure de gestion des réclamations

Notre engagement

L'auto-école St Martin de Ré s'engage à traiter toute réclamation de manière impartiale, confidentielle et dans les meilleurs délais afin d'apporter une solution satisfaisante à ses élèves et à leurs représentants légaux.

Chaque réclamation est enregistrée, analysée et traitée avec sérieux dans le respect de nos engagements de qualité.

Comment nous adresser une réclamation

Vous pouvez nous transmettre votre réclamation par l'un des moyens suivants :

- **Par courrier :**
Auto-École St Martin de Ré
7 avenue du Général De Gaulle 17410 Saint Martin de Ré
- **Par e-mail :**
autoecole.saintmartindere@gmail.com
- **Par téléphone :**
[06.31.52.88.47](tel:06.31.52.88.47)
- **À l'accueil de l'auto-école :**
Pendant les heures d'ouverture.

Accusé de réception

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximum de **10 jours ouvrables**, sauf si une réponse complète est apportée dans ce délai.

Délai de traitement

Notre auto-école s'engage à apporter une réponse motivée dans un délai maximum de **2 mois** à compter de la réception de la réclamation.

Si des investigations complémentaires sont nécessaires, le réclamant sera informé du suivi de son dossier ainsi que du délai prévisible de traitement.

Traitement de la réclamation

Chaque réclamation est :

- Enregistrée dans un registre des réclamations ;
- Examinée par le responsable de l'auto-école ;

- Traitée de manière objective et impartiale ;
- Clôturée après communication d'une réponse au réclamant.

Les données personnelles communiquées dans le cadre de la réclamation sont traitées conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données.

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, si le différend n'a pas pu être résolu directement avec notre établissement, le client peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation.

Médiateur de la consommation :

Nom : CM2C

Adresse : 49 rue de Ponthieu 75008 PARIS

Site internet : www.cm2c.net

La saisine du médiateur est gratuite et ne prive pas le consommateur de son droit d'engager toute autre action prévue par la loi.

Amélioration continue

Les réclamations sont analysées afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires pour améliorer en permanence la qualité de nos prestations.