



23, boulevard Augustin Rouillé 85000 LA ROCHE-SUR-YON  
07.66.00.25.41 – contact@myautoacademia.fr  
Siret : 828 195 982 00016 – RCS : La Roche-sur-Yon  
TVA : FR 82828195982  
Agrément : E 23 085 0005 0 – CODE APE : 8553Z  
N° d'activité Professionnelle : 52850215185

7.4

## PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### **1. L'ÉCOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous à STEVEN MARTINEZ, gérant de MY AUTO ACADEMIA, par téléphone, par mail ou à l'auto-école, Steven 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 de la gare 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.

### **2. LE MÉDIATEUR**

À défaut d'accord amiable avec Steven MARTINEZ, contacter le médiateur de My Auto Academia :

Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 -92197 Meudon CEDEX ;  
mediateur@mediateur-mobilians.fr ; <https://www.mediateur-mobilians.fr>.

### **3. LE TRIBUNAL**

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