Réclamations et médiation de la consommation

1. Nous parler d'abord

Une difficulté, un désaccord, un aléa pendant votre formation ? Adressez-vous à l'accueil de votre agence ou au responsable d'établissement. La plupart des situations se règlent ainsi.

2. Faire une réclamation écrite

Si le problème persiste, adressez une réclamation écrite à SAS Auto-école Online : par le formulaire en ligne https://code.drive-innov.com/qualite/reclamation?t=rec_CHKbKM29PAIenEhkHSrAEyhD, par courriel à contact@drive-innov.com, par courrier au siège (28 rue Saint-François-de-Sales, 73000 Chambéry), ou en agence. Nous en accusons réception sous 48 h (2 jours ouvrables) et nous vous apportons une réponse motivée sous 10 jours ouvrés. Chaque réclamation est enregistrée dans notre système interne de traitement des réclamations, suivie et analysée dans notre démarche d'amélioration continue.

3. Saisir gratuitement le médiateur — seulement après une réclamation écrite

> **Bon à savoir.** La réclamation écrite est un préalable obligatoire : le médiateur de la consommation ne peut pas être saisi directement. Une demande de médiation sans réclamation écrite préalable auprès de Drive Innov est irrecevable (Code de la consommation, art. L. 612-2).

Après une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante pendant deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Drive Innov :

> **Bon à savoir.** SAS Médiation Solution — 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost — https://sasmediationsolution-conso.fr

La saisine se fait en ligne sur le site du médiateur ou par courrier, dans l'année qui suit la réclamation écrite. Le médiateur est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Vous restez libre de saisir le tribunal compétent. Pour un achat en ligne, la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est accessible à l'adresse https://ec.europa.eu/consumers/odr.

4. Ce que nous en faisons

Les réclamations, leur traitement et les actions décidées sont revus par la direction qualité. Elles alimentent les mesures d'amélioration de nos formations, conformément au référentiel national qualité (indicateurs 31 et 32).

Une question ? L'accueil de votre agence vous oriente.

Drive Innov Portes-lès-Valence — Tél. 04 75 83 30 45 · contact@drive-innov.com · https://drive-innov.com