



Tableau de gestion des réclamations

DATE D'OUVERTURE	CAUSE ET PROBLEME CONSTATE	REPONSE APPORTEE	PAR QUI	DATE DE REALISATION



Formulaire de réclamation

A retourner à : Guillaume Dosset - Kangouroute Prébendes
68 rue d'Entraigues 37000 Tours

Médiateur : <https://www.mediateur-mobiliens.fr/>
Médiateur de Mobilians
43 bis, route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex

Identification de la personne déposant la réclamation :

Je, soussigné (Nom, Prénom)
Concerne l'élève (Nom, Prénom)

Expression explicite de votre réclamation :

.....
.....
.....
.....
.....

Objet de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil | <input type="checkbox"/> Organisation des cours |
| <input type="checkbox"/> Qualité des leçons | <input type="checkbox"/> Ponctualité des rendez-vous |
| <input type="checkbox"/> Entente avec l'enseignant | <input type="checkbox"/> Financiers |

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

- Permanent Ou surviennent ils ponctuellement ?

Pouvez vous préciser le moement (période de l'année, de la journée, date, heure) :

.....
.....

Avez vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui préciser vos réclamations ?

- Oui Non

Si oui, veuillez préciser par quel moyen (lettre, téléphone) et à quelle occasion (date) :

.....
.....
.....

J'accepte d'être contacté(e) par l'exploitant pour lui exposer mes réclamations :

- Oui Non

Date de réception :

Date de réclamation :

Signature et tampon de l'école de conduite

Signature de l'élève ou représentant légal



Réclamations clients ou évènement indésirable

Client concerné	Nom : Prénom :
Évènement survenu	Le :/...../..... à / heures Lieu :
Motif	<input type="checkbox"/> Demande de restitution dossier <input type="checkbox"/> Demande remboursement prestation <input type="checkbox"/> Autre, à préciser
Témoin	Nom : Prénom :
Pièces jointes	<input type="checkbox"/> Fiche client de relevé de compte (pour remboursement) <input type="checkbox"/> Autre, à préciser :
Descriptif	

Date :

Signature