



L'école de conduite Kangouroute Prébendes s'engage dans la démarche de qualité et de satisfaction auprès de ses élèves et clients

Pour cela nous mettons en œuvre des moyens de communications et de réclamations destinés aux clients.

Voici les processus :

Pour toute question relative à :

- Des problèmes techniques : connexion à la plateforme d'apprentissage dématérialisés, convocation aux examens, modifications des horaires,...
- Des problèmes pédagogiques : changements d'enseignants, désaccord sur un volume d'heures de conduite à prendre, volonté de passer l'examen sans l'approbation de l'enseignant référent,...
- Des problèmes relatifs aux paiements des prestations ou aux remboursements de trop perçus.
- Divers problèmes (organisation, transfert de dossier d'une agence vers une autre,...)

Merci de vous adresser en priorité à votre interlocuteur direct en agence.

Site de :

Référent sur site :

**Kangouroute Prébendes**

**Guillaume Dosset**

Toutes les demandes ne pouvant être traitées sur site seront transmises par l'intermédiaire du référent sur site ou de l'élève au responsable d'exploitation.

Responsable d'exploitation :

**Guillaume Dosset**

L'établissement s'engage à entreprendre le traitement des réclamations dans un délai d'un mois à compter de la date de la demande et d'y apporter une réponse le plus rapidement possible en fonction des moyens dont il dispose.

Médiation de la consommation :

L'ensemble des litiges qui ne pourraient trouver d'issue direct entre le client et l'établissement peuvent être traité par le médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

<https://www.mediateur-mobilians.fr/>

Médiateur de Mobilians

43 bis, route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex

En cas de désaccord ou litige entre les parties, les contrats sont soumis au droit Français . Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation des contrats, est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions du droit commun. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L 612-1 et suivants et R 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite Kangouroute Prébendes ; Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans un délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

5



## Tableau de gestion des réclamations

DATE D'OUVERTURE	CAUSE ET PROBLEME CONSTATE	REPONSE APPOREE	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 Mobiliens  
43 bis, route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex

**Identification de la personne déposant la réclamation :**

Je, soussigné (Nom, Prénom)  
Concerné 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 moment (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

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

**Date :**

**Signature**