# Tableau de gestion des réclamations

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

L'école de conduite Kangouroute Prébendes et l'école de conduite Kangouroute Grandmont s'engagent 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 :

**Kangouroute Prébendes**

Référent sur site :

**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 délais 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'issu 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.

# Formulaire de réclamation

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

ou : Guillaume Dosset - Kangouroute Grandmont
13 Av de Bordeaux 37300 Joué-lès-Tours

Médiateur : https://www.mediateur-mobilians.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) :**

- ☐ Qualité de l'accueil
- ☐ Qualité des leçons
- ☐ Entente avec l'enseignant
- ☐ Organisation des cours
- ☐ Ponctualité des rendez-vous
- ☐ 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 :<br>Prénom : |
| **Évènement survenu** | Le : ……./……../……. à / ……. heures …….<br>Lieu : |
| **Motif** | ☐ Demande de restitution dossier<br>☐ Demande remboursement prestation<br>☐ Autre, à préciser |
| **Témoin** | Nom :<br>Prénom : |
| **Pièces jointes** | ☐ Fiche client de relevé de compte (pour remboursement)<br>☐ Autre, à préciser : |
| **Descriptif** | |

**Date :** **Signature**