

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

A RETOURNER PAR MAIL A : [math49@hotmail.fr](mailto:math49@hotmail.fr)

### Identification de la personne :

Je soussigne (nom, prénom) : .....

Concerne l'élève (nom, prénom) : .....

### Objet(s) de la réclamation :

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

Qualité de l'accueil

Organisation des cours

Qualité des leçons

Ponctualité

Entente avec l'enseignant

Autres à exprimer ci-dessus

Pouvez-vous préciser le moment, la fréquence ou une période où vous avez subi ce désagrément :

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

Avez-vous déjà pris contact avec le gérant, le moniteur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations:.....

.....  
.....

Date du dépôt de la demande : .....

Date du fait de la réclamation : .....

Fait à : .....

Le : .....

Signature :

Une réponse vous sera apportée dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut vous être apportée dans le délai imparti, l'auto-école tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard. La réponse est rédigée, par mail, par le gérant, elle peut être suivi d'un rendez-vous à l'auto-école. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, vous pouvez faire appel au médiateur de la ville d'Angers.