Formulaire de réclamation.

Mantes School of Business

MISE À JOUR : AOÛT 2026

Madame, Monsieur, vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de répondre à chacun des champs suivants, afin de garantir la résolution de votre réclamation.

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à contact@mantes-school.com. Il porte sur les prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par l'école.

1. Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée)

2. Prénom, NOM de la personne physique directement concernée (éventuellement : entreprise et fonction occupée)

3. Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n° 1)

4. Objet précis de la réclamation

5. Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant·e·s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit. » Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est **pas** une réclamation.

À COMPLÉTER PAR MSB

6. Numéro et date de réception

7. Identification du mode de réception : adresse mail ou postale

8. Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation

9. Date de clôture de la réclamation

10. Date et visa de la direction

Si la réponse de l'école ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation auquel l'école a adhéré (art. L. 612-1 du Code de la consommation) — les coordonnées et la marche à suivre sont sur mantes-school.com/reclamation. Pour un litige portant sur le contrat d'apprentissage lui-même, c'est le médiateur de l'apprentissage qui est compétent. RGPD : les informations portées sur ce formulaire sont traitées par MSB aux seules fins d'instruire votre réclamation, conservées le temps du traitement puis archivées conformément à la loi. Droits d'accès, de rectification et d'effacement : contact@mantes-school.com.

MANTES SCHOOL OF BUSINESS
SAS au capital de 10 000 € · Siège : 20 rue du Vieux Pilori · Site d'enseignement : 2 rue Armand Cassan — 78200 Mantes-la-Jolie · 948 211 560 R.C.S. Versailles · NDA n° 11 78 87894 78 — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État
contact@mantes-school.com · 01 30 63 25 89 · mantes-school.com