



# FORMULAIRE DE RECLAMATION CLIENT

NOM : .....

Prénom : .....

Adresse mail : .....

Téléphone : .....

Formation : .....

Objet de la demande : .....

#### Réclamation :

Merci de bien vouloir nous faire parvenir ce document par LRAR en cas de litige.

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la demande pour en accuser réception ou y répondre immédiatement. Dès réception de la demande, celle-ci est inscrite sur le registre des réclamations et nous veillons à son traitement dans les délais impartis. Nous vous tiendrons au courant du déroulement du traitement et nous répondrons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. A l'issue de la demande et lorsque toutes les parties sont satisfaites, notre outil de suivi des réclamations sera mis à jour en indiquant la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés. Si nous rejetons totalement ou partiellement votre demande, vous pouvez saisir le service de médiation suivant : par courrier postal, à l'adresse : M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 -92197 Meudon CEDEX, ou par mail à [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)