

RECLAMATION

L'auto-école HERMANT s'est engagée dans le dispositif qualité national.

Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au travers de nos prestations, si malgré nos efforts vous n'étiez pas satisfait de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche dûment remplie à :

AUTO-ÉCOLE HERMANT
20 rue des Martyrs
62232 ANNEZIN

ou par mail à : autoecole.hermant@hotmail.fr

« Formulaire de réclamation »

Si, toutefois, vous ne parvenez pas à résoudre votre litige, vous pouvez contacter gratuitement le médiateur de MOBILIANS :

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)

FORMULAIRE DE RECLAMATION AUTO-ECOLE HERMANT

A retourner à : AUTO-ECOLE HERLANT 20 rue des Martyrs 62232 ANNEZIN

Adresse courriel : autoecole.hermant@hotmail.fr

Identification de la personne posant réclamation :

Je soussigné : _____ concerne l'élève : _____

OBJET(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil | <input type="checkbox"/> Ponctualité de rendez-vous |
| <input type="checkbox"/> Organisation des cours | <input type="checkbox"/> Entente avec l'enseignant |
| <input type="checkbox"/> Qualité des leçons | <input type="checkbox"/> Financiers |

Expression explicite de votre réclamation

Les désagréments que vous subissez sont-ils :

- Permanents ? 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 quels moyens (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 réclamation :	Date de réception :
<i>Signature de l'élève ou représentant légal</i>	<i>Signature et tampon de l'auto-école</i>

Dossier de litige soldé le _____ signature de Vanessa COCQUEMAN