

VOUS SOUHAITEZ EXPRIMER VOTRE MECONTENTEMENT : FORMULAIRE DE RECLAMATION

La volonté du cabinet HECKEL CONSEIL est de vous apporter la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés pourraient toutefois survenir.

Dans ce cas, merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement ce formulaire (en 3 points) et nous l'adresser à l'adresse précisée à la fin de ce document.

1 Votre nom, prénom :

2 Vous souhaitez une réponse,

- Par mail, votre adresse mail :
- Par courrier, votre adresse postale :

3 Motif de votre réclamation, résumé du litige :

Veillez décrire précisément la raison de votre mécontentement, circonstances, dates et lieu.

1. Le cabinet Heckel Conseil : votre premier interlocuteur

Vous pouvez adresser votre réclamation à **Bernadette Heckel** :

- Par mail : bernadette.heckel@orange.fr
- Par courrier : 24 rue du vieux tilleul, 67330 BOUXWILLER

2. Un médiateur est à votre écoute

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse ou de la solution apportée, vous avez la possibilité d'adresser votre réclamation au médiateur mandaté par Heckel Conseil

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

HECKEL CONSEIL a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **16832/VM/2507** la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande